

SPR / Monikulttuurinen vapaaehtoistyö - kartoitus ja kehitys palvelumuotoilun keinoin

Ellinoora Rustholkarhu



SPR / Monikulttuurinen vapaaehtoistyö
- kartoitus ja kehitys palvelumuotoilun keinoin

Taiteen kandidaatin opinnäytetyö

Ellinoora Rustholkarhu

Aalto-yliopiston Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu
Muotoilun laitos
Teollinen muotoilu

Kevät 2016

Aalto-yliopisto, PL 11000, 00076 AALTO

www.aalto.fi

Taiteen kandidaatin opinnäytteen tiivistelmä

Tekijä	Ellinoora Rustholkarhu
Työn nimi	SPR / Monikulttuurinen vapaaehtoistyö – kartoitus ja kehitys palvelumuotoilun keinoin
Laitos	Muotoilu
Koulutusohjelma	Teollinen muotoilu
Vuosi	2016
Sivumäärä	55+15
Kieli	Suomi

Tiivistelmä

Opinnäytetyöni on palvelumuotoilun projekti Suomen Punaiselle Ristille monikulttuurisen vapaaehtoistyön kehittämiseksi. Työssäni tutkin syksyllä 2015 muodostettua Tulijan ystävänä ja tukena –lyhytkurssia ja siihen liittyviä haasteita, painopisteenä monikulttuuriseen vapaaehtoistyöhön hakeutuvan henkilön käyttäjäkokemus. Lähtökohtana työlle on tutkia lyhytkurssin sisältöjen ja vapaaehtoistyöhön hakeutuvien tarpeiden vastaavuutta. Työni keskittyy pelkästään monikulttuuriseen vapaaehtoistyöhön hakeutumisen ja kouluttautumisen prosessiin, ei itse vapaaehtoistyön tekemiseen.

Projektin teoriapohjana toimivat palvelumuotoilun ja käyttäjätutkimuksen periaatteet. Opinnäytetyön produktio-osuus koostuu käyttäjätutkimuksesta, palvelumuotoilun keinoin toteutetusta analyysistä sekä yhteissuunnittelusta ja ideoinnista. Keskeisimpiä työssä käytettyjä metodeja ovat kyselytutkimus, palvelupolku sekä persoonien avulla toteutettu yhteissuunnittelutyöpaja.

Käyttäjätutkimuksen tärkeimpänä löydöksenä oli havaita lyhytkurssin haasteiden liittyvän pääasiallisesti kurssia ennen ja jälkeen tapahtuviin prosessin vaiheisiin. Opinnäytetyöni lopputuloksena esittelen yhteissuunnittelun tuloksista johdetun uudistetun palvelukonseptin Tulijan ystävänä ja tukena –lyhytkurssin käyttäjäkokemukselle. Konsepti on koottu olemassa olevan palvelun ja siihen tehtyjen yksittäisten parannusehdotusten yhteenlasketuksi summaksi. Työn loppuun on liitetty yhteistyökumppanilleni SPR:lle suunnattu opinnäytetyöstäni erillinen tiivistelmä palvelun ongelma- ja kehitysehdotuksista.

Avainsanat Palvelumuotoilu, vapaaehtoistyö, SPR, Suomen Punainen Risti, yhteissuunnittelu

Sisällysluettelo

1 Johdanto	9
2 Taustaa	10
Mitä on palvelumuotoilu?	11
SPR organisaationa	12
Monikulttuurinen vapaaehtoistyö	14
3 Suunnitteluongelma	16
Rajaus	17
Haasteet	17
4 Työmenetelmät	18
Tutkimusmenetelmät	20
Palvelumuotoilun työkalut	22
5 Suunnitteluprosessi	24
Tiedonhankinta	24
Tulkinta	32
Yhteissuunnittelu ja ideointi	42
5 Uudistettu palvelukonsepti	52
6 Tulevaisuudessa?	58
7 Lopuksi	59
8 Lähteet	60
9 Liitteet	62

1 Johdanto

Vuosi 2015 oli sekä Suomelle että koko Euroopalle mullistava Eurooppaan pyrkivien turvapaikanhakijoiden määrän räjähdysmäisen kasvun takia. Termi ”pakolaistulva” on ollut käytössä niin mediassa kuin yleisessä keskustelussa viitaten Suomen sisällä erityisesti syksyllä tapahtuneeseen turvapaikanhakijoiden määrän rajuun kasvuun. Ilmiön myötä myös monikulttuurisuustyöhön tarvittavien vapaaehtoisten määrä on kasvanut räjähdysmäisesti. Uusia tapoja kouluttaa ihmisiä vapaaehtoistyöhön on jouduttu keksimään nopealla tahdilla.

Teollisen muotoilun kandidaatin opinnäytetyöni on monikulttuurisen vapaaehtoistyön kartoitus- ja kehitysprojekti Suomen Punaiselle Ristille (SPR). SPR on järjestö, joka järjestää ja ylläpitää väliaikaismajoitusta turvapaikanhakijoille sekä kouluttaa ja ylläpitää reserviä vapaaehtoistyöntekijöistä. Syksyllä 2015 SPR kehitti kasvanutta kysyntää varten lyhytkurssin monikulttuurisuustyöhön, jonka tarkoitus on kolmessa tunnissa esitellä tärkeimmät tarvittavat tiedot vapaaehtoistoimintaan turvapaikanhakijoiden hyväksi. Kandidaatin opinnäytetyössäni keskityn lyhytkurssiin liittyvien sisältöjen ja laajempien toimintatapojen parantamiseen palvelumuotoilun keinoin.

Palvelumuotoilu on suhteellisen uusi muotoilun ala, oikeammin sanottuna metodologia. Toimintatavoissaan se pyrkii muun muassa uudelleenmuotoilemaan sekä parantamaan palveluja osallistavasti ja palvelun kaikki osa-alueet huomioon ottaen. Tulen työssäni esittelemään oman näkökulmani palvelumuotoiluun sekä sen keskeisiä metodeja, joita työssäni käytän. Tarkoitukseni on tutkia vapaaehtoistyöntekijäksi monikulttuurisuustyöhön hakeutuvan henkilön kokemusta palvelun toimivuudesta. Tavoitteenani on tutkia ja löytää potentiaalisia parannuskohteita vapaaehtoisten koulutusprosessista. Opinnäytetyöni lopuksi esittelen suunnittelemiani parannusehdotuksia, jotka tulevat olemaan työni lopputuote SPR:lle.

Oma motivaationi projektiin kumpuaa henkilökohtaisesta halustani auttaa, sekä tulevaisuuden tavoitteistani valmistua yhteiskunnan ja hyvinvoinnin edistämisen muotoilijaksi. Minua innostavat palvelumuotoilun mahdollisuudet parantaa erityisesti immateriaalisia palveluita, joita jokapäiväinen arki on pullollaan. Muotoilijaidentiteettini kulmakivet ovat funktionaalisuus ja käytännöllisyys. Ne ovat kohdistaneet kiinnostukseni sekä yhteiskunnalliseen että hyvinvoinnin muotoiluun.

2 Taustaa

Mitä on palvelumuotoilu?

Nyky-yhteiskunta koostuu enenevässä määrin palveluista. Pelkkä tuotteiden muotoileminen ei enää riitä toimivan kokonaisuuden luomiseksi, sillä monen tuotteen käyttökokemukseen liittyy myös palvelu. Palvelut itsessään ovat myös kasvava toimiala. Palveluiden kehittämiseen syntynyt palvelumuotoilu on suhteellisen uusi osaamisala. Se voidaan nähdä muotoilun suuntauksena, joka asettaa käyttäjän, ihmisen, muotoiluprosessin keskiöön. Palvelumuotoilulle ei löydy yhtä selkeää ja yhtenäistä määritelmää, sillä ala on kehittynyt hajanaisesti; palvelumuotoilua on kehitetty niin muotoilun kuin kauppatieteidenkin alalla. Yksi määritelmä voisi kuitenkin olla, että palvelumuotoilun päämäärä on muotoilun keinoin parantaa palvelun asiakaskokemusta. (Koivisto 2007.)

Palvelumuotoilusta kirjoittaessa käytän opinnäytetyössä paljon käsitettä ”prosessi”. Termi viittaa kahteen itsenäiseen asiaan: palvelumuotoilun tai muotoilun työmenetelmiin, sekä tutkimuksen kohteena olevan palvelun kulkuun. Muotoilun prosessi kuvaa työmenetelmien ketjua muotoilutyön alusta loppuun. Palvelun prosessi kuvaa käyttäjän kokemusta palvelun alusta loppuun, ja tämän prosessin havainnollistaminen on palvelumuotoilussa keskeistä.

Palvelumuotoilulle ominaiset prosessin piirteet ovat käyttäjälähtöisyys ja iteratiivisuus (Koivisto 2007: 72). Käyttökokemuksen tutkimusmenetelmät ja analyysi ovat ensiarvoisen tärkeitä työkaluja palvelumuotoilijalle tutkimuksen ja kokeilun työvaiheissa. Palvelumuotoilun prosessi lähtee usein käyntiin palvelua käyttävien ihmisten tutkimisella. Keskeisiä metodeja tähän työvaiheeseen ovat erilaiset kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset kyselytutkimukset,

havainnointi sekä käyttäjiä osallistavat menetelmät, kuten erilaiset työpajat. Käyttäjän ymmärtäminen on tärkeää ennen kuin palvelua voi lähteä suunnittelemaan.

Iteraatio tarkoittaa arkikielessä toistoa tai toisteisuutta. Palvelumuotoilun kontekstissa iteratiivisuudella tarkoitetaan tutkimisen, ongelmanratkaisun ja kokeilemisen työvaiheiden toistamista, jonka lopputuloksena syntyy moneen kertaan kokeiltu ja tutkittu ratkaisumalli. Iteraatio on olennainen osa muotoiluajattelua ja prosesseja palvelumuotoilun ulkopuolellakin. Palvelumuotoilussa iteraatio tarkoittaa erityisesti käyttäjälähtöisten menetelmien iteraatiota, jossa konseptia kehitetään ja parannetaan käyttäjien kanssa osallistavin suunnittelumenetelmin. Näitä menetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset työpajat ja testausympäristöt.

Palvelun hahmottamiseen on kehitetty paljon erilaisia kartoitusmenetelmiä, joilla pyritään ymmärtämään palvelun sujuvuutta, rakennetta sekä käyttäjän kokemusta samanaikaisesti. Itse näen palvelumuotoilun juuri tällaisena metodologiana, työkalupakkina täynnä erilaisia käyttäjälähtöisen ja osallistavan suunnittelun metodeja.

SPR organisaationa

Suomen Punainen Risti (SPR) on osa kansainvälistä Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liikettä, joka on maailman suurin humanitaarinen liike. SPR on yksi Suomen suurimmista kansalaisjärjestöistä, ja sen tehtävänä on auttaa apua eniten tarvitsevia kotimaassa ja ulkomailla. SPR:llä on järjestönä lain turvaama asema Suomessa, mutta se ei ole sidottu Suomen valtion rahoitukseen eikä alaisuuteen. (Mikä on Suomen Punainen Risti? n.d.; SPR 2016.)

SPR vastaa muun muassa vastaanottokeskusten ylläpidosta ja toiminnasta eri puolella Suomea, joita maaliskuun 2016 alussa oli toiminnassa yhteensä 94 (joista alaikäisyksiköitä 17). Maahanmuuttovirasto rahoittaa näiden keskusten toimintoja majoituksen sekä mahdollisen ruokatarjoilun osalta, mutta paljon muutakin tarvitaan useita kuukausia keskukseen majoittuvien turvapaikanhakijoiden kotouttamisen ja hyvinvoinnin tueksi. SPR yhtenä osa-alueenaan rekrytoi ja kouluttaa vapaaehtoistyöntekijöitä vastaanottokeskuksissa turvapaikanhakijoiden kotoutumisen ja hyvinvoinnin edistämiseksi. (SPR 2016; Vastaanottopalvelut turvapaikanhakijoille n.d.)

Organisaationa SPR on samanaikaisesti sekä perinteinen että ainutlaatuinen. Organisaatio on järjestäytynyt hierarkkisesti toimintatavoihin, joista päällimmäisenä on noin 100 työntekijän keskustoimisto Helsingissä. Keskustoimisto muun muassa suunnittelee koulutuksia, koulutusmateriaaleja sekä vastaa viestinnästä, toiminnan koordinoinnista ja taloudesta. Seuraavalla toimintatasolla tulevat maakunnittaiset, autonomiset piirit. Jo piiritasolla toiminta on vapaaehtoistyöntekijäpainotteista, ja toimintataseista seuraava, osastotaso, koostuu jo täysin palkattomista vapaaehtoistyöntekijöistä. SPR:llä on toiminnassaan ja sitä ohjaamassa valtava reservi

vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka muokkaavat toimintaa aivan erilaiseksi ja erilaisilla laeilla toimivaksi kuin perinteisessä yritysmaailmassa. (Mikä on Suomen Punainen Risti? n.d.; Cantell 2016.)

Monikulttuurisuustyötä ohjataan SPR:n Keskustoimistosta, jossa suunnitellaan ja toteutetaan esimerkiksi monikulttuurisuustyöhön valmentavien koulutusten sisällöt ja koulutusmateriaalit. Itse koulutustyön tekee kuitenkin reservi siihen koulutettuja vapaaehtoistyöntekijöitä, joilla on mahdollisuus muokata koulutusmateriaaleja ja painottaa koulutussisällöistä niitä osa-alueita, joita he kokevat tarpeellisiksi. (Cantell 2016.)

Kuva 1. SPR organisaatiokaavio. © SPR.



Monikulttuurinen vapaaehtoistyö

Monikulttuurinen vapaaehtoistyö pitää sisällään toimintoja laidasta laitaan, vaatelahjoitusten organisoimisesta kielikerhoihin ja ystävätoimintaan. Vapaaehtoistyön kenttä koostuu monista eri toimijoista seurakunnista järjestöihin ja yksittäisiin hyväntekijöihin. Yksi yhteinen nimittäjä järjestetyille toiminnoille on kuitenkin se, ettei niiden työntekijöille makseta palkkaa.

Opinnäytetyöhöni liittyvä monikulttuurinen vapaaehtoistyö kiertyy turvapaikanhakijoiden ja vastaanottokeskusten tarpeiden ympärille. Mediassa puhutaan paljon pakolaisista, maahanmuuttajista ja turvapaikanhakijoista toisiaan vastaavina käsitteinä. Termeinä ”pakolainen” ja ”turvapaikanhakija” eroavat toisistaan siten, että turvapaikanhakija viittaa henkilöön, joka vasta hakee pakolaisstatusta. Pakolainen taas on henkilö, jolle on jo myönnetty turvapaikka ja oleskelulupa pysyvästi tai määräajaisesti siinä valtiossa, josta turvapaikkaa on haettu. Maahanmuuttajaksi kutsutaan ketä tahansa sellaista henkilöä, joka on toistaiseksi muuttanut vieraan valtion alueelle.

Suomeen tuleville turvapaikanhakijoille on lain mukainen velvoite järjestää asuminen ja ruokaa turvapaikanhakuprosessin ajaksi. Maahanmuuttovirasto rahoittaa vastaanottokeskuksia, joita ylläpitävät joko kunta, yksityinen toimija tai SPR. Näistä suurin yksittäinen toimija on SPR. Keskuksissa tapahtuu paljon turvapaikanhakijoiden viihtymiseen, oppimiseen ja kotoutumiseen tähtäävää toimintaa, joka on kaikki vapaaehtoistyöntekijöiden järjestämää. (SPR 2016).

Monikulttuurisen vapaaehtoistyön tekemiselle on monissa vastaanottokeskuksissa sekä muussa järjestäytyneessä tukitoiminnassa edellytyksenä jonkinlaisen vapaaehtoistyön koulutuksen käyminen. SPR on kehittänyt syksyllä 2015 kolme tuntia kestävästä Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin, joka antaa perusedellytykset monikulttuurisen vapaaehtoistyön tekemiseen. Kurssin keskeisiä sisältöjä ovat Euroopan pakolaiskriisin alkuperä, turvapaikanhaun prosessi, vastaanottokeskustoiminta, SPR järjestönä, monikulttuurisen vapaaehtoistyön erityispiirteet sekä vapaaehtoistyömahdollisuudet. Kurssin käyvät niin SPR:n kuin yksittäisten vastaanottokeskusten vapaaehtoistyöhön hakeutuvat henkilöt. (SPR 2016.)

Kuva 2. Kieltenopettaja Mika Lamminpää opettaa turvapaikanhakijoille suomen kieltä. © Jussi Vierimaa.



3 Suunnitteluongelma

Opinnäytetyöni yhteistyökumppania etsiessä otin yhteyttä SPR:n Keskustoimiston monikulttuurisuustyön osastoon. Sain yhteyden opinnäytetyöni vastaavaan henkilöön SPR:n organisaatiossa, Mikko Cantelliin, joka vastaa osaltaan monikulttuurisuustyön kehittämisestä. Sovimme opinnäytetyön suorittamisesta tapaamisessa yhdessä Cantellin ja hänen kollegansa Maria Pikkaraisen kanssa 25.1.2016 SPR:n Keskustoimistolla Helsingissä. Opinnäytetyöni suunnitteluongelma määriteltiin yhteistyökumppanin taholta keskittymään yhteen monikulttuurisuustyöhön valmentavaan koulutuskokonaisuuteen, Tulijan ystävänä ja tukena –kolmen tunnin lyhytkurssiin.

Seuraavassa tapaamisessa Cantellin kanssa 2.2.2016 kävimme läpi taustatietoja sekä tarkensimme lähtökohtaa työlleni. Keskustoimistolle oli kantautunut viesti monikulttuurisen vapaaehtoistyön ruohonjuuritason haasteista. Keskustoimiston työntekijät arvioivat, ettei syksyllä 2015 nopeasti kokoon kasattu lyhytkurssi välttämättä vastannut sisällöiltään monikulttuurisen vapaaehtoistyön ja yksittäisen vapaaehtoistyöntekijän tarpeita. Keskustoimistolla ei ollut kuitenkaan tutkittua tietoa siitä, minkälaisia mahdolliset puutteet voisivat olla. Suunnitteluongelma ja lähtökohta työlleni on kurssisisältöjen sekä koulutuksen puutteellisuus suhteessa vapaaehtoistyöntekijöiksi kouluttautuvien tarpeisiin ja odotuksiin. (Cantell 2016.)

Rajaus

Palvelumuotoilutyönä tarkastelen alusta asti työni kohteena olevaa kurssia sen käyttäjien eli vapaaehtoistyöntekijöiksi kouluttautuvien henkilöiden näkökulmasta. Palvelumuotoilullisen lähestymistavan takia tutkimukseni kohdistuu kurssin käymisen edellyttämään koko palveluprosessiin, yksittäisen henkilön monikulttuurisesta vapaaehtoistyöstä kiinnostumisesta työn tekemisen alkuun asti.

Opinnäytetyössäni en tutki SPR:n monikulttuurisen vapaaehtoistoiminnan ulkopuolisia prosesseja. Myös monikulttuurisen vapaaehtoistyön toteuttaminen jää varsinaisen tutkimukseni ulkopuolelle, sillä opinnäytetyössä on tarkoitus keskittyä tutkimaan ensisijaisesti vapaaehtoistyöntekijäksi monikulttuurisuustyöhön hakeutuvan henkilön kouluttautumisen prosessia.

Haasteet

Suunnittelutyön haasteiksi osoittautui heti aluksi tutkimustyöni aiheen, monikulttuurisen vapaaehtoistyön, luonne ja ajankohtainen tilanne. SPR:n toiveena oli, ettei vastaanottokeskusten resursseja käytetä tutkimukseen niiden tämänhetkisen raskaan kuormituksen takia. Tämä rajasi vastaanottokeskusten työntekijät pois tutkimukseni piiristä. Vastaanottokeskuksia on perustettu nopeaa tahtia ympäri Suomea vastaamaan turvapaikanhakijoiden suureen määrään, ja työtaakka on keskusten työntekijöille suuri (Cantell 2016).

Vapaaehtoistyön ominaispiirre on työn palkattomuus. Työtä ei voi kuvailla vastikkeettomaksi, sillä vapaaehtoistyötä tekevät kuvailevat usein saavansa työn tekemisestä paljon myös itselleen. Opinnäytetyöni haasteet vapaaehtoistyöntekijöiden tutkimisessa kiteytyvät juuri vastikkeellisuuteen; ainoa työni tarjoama vastike yksittäiselle henkilölle on kokemus mahdollisesta vaikuttavuudesta vapaaehtoistyön kehittämiseen. Opinnäytetyössä minulla ei ole mahdollisuutta käyttää ulkopuolisia resursseja houkutellakseni vastaajia tutkimukselleni, joten tutkimuskohteiden löytäminen voi olla haasteellista. Tutkimusmenetelmät on sovitettava tämä huomioiden mahdollisimman vähän vastaajaa kuormittavaksi.

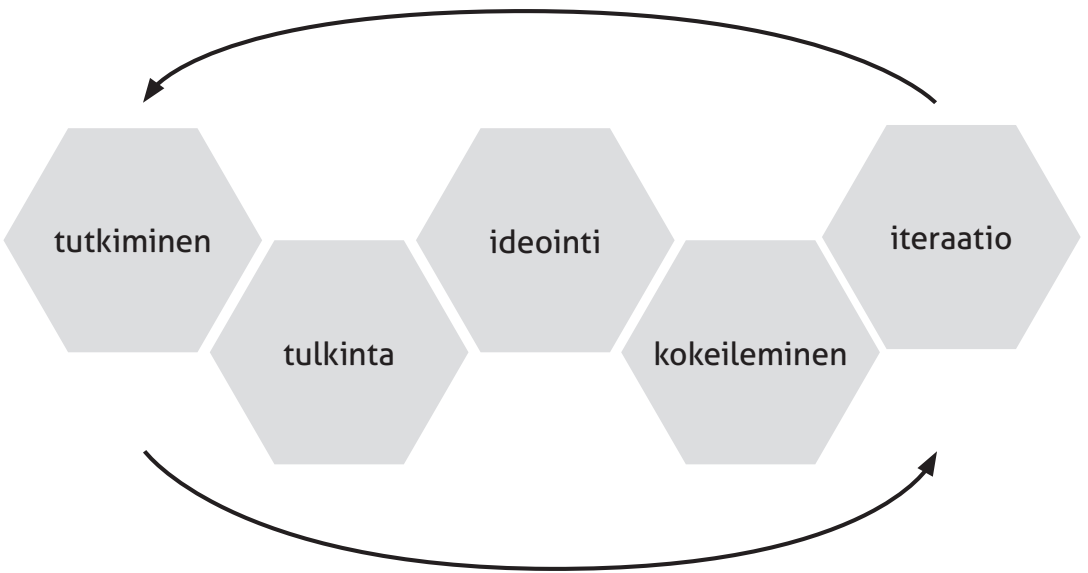
Suuri haaste opinnäytetyötä tehdessä on myös hienotunteisen lähestymistavan löytäminen aiheeseeni. Monikulttuurisen vapaaehtoistyön kehittämisprojekti saattaa viestittää vapaaehtoistyötä tekeville henkilölle kielteistä mielikuvaa työn tämänhetkisestä tasosta. Erityisen tärkeäksi hienotunteisuus muodostuu kanssakäymisessä tutkimuksen kohteena olevan lyhytkurssin kouluttajien kanssa, jotka tekevät koulutustyötä vapaaehtoisina työntekijöinä. SPR:n intressien kannalta on ensiarvoisen tärkeää olla viestittämättä vapaaehtoistyöntekijöille negatiivista mielikuvaa heidän työnsä laadusta. (Cantell 2016.)

4 Työmenetelmät

Muotoilu on ala, johon liittyy paljon mystifiointia. Luovan työn tekemisen luonnetta kuvaillaan jopa kaoottiseksi, mutta muotoilutyön prosesseille on olemassa vakiintuneita käytäntöjä. Prosessilla viitataan tässä tapauksessa siihen työjärjestykseen, missä erilaisia muotoilun tai palvelumuotoilun työkaluja käytetään projektissa. Muotoilutyön käytännöistä minulle tutuinta kuvataan termillä muotoiluajattelu (*design thinking*), joka vastaa hyvin myös palvelumuotoilulle ominaista prosessia.

Palvelumuotoilu on suhteellisen uusi ala. Vakiintunutta suomenkielistä käsitteistöä ei ole, joten olen vapaasti suomentanut käyttämäni lähdeaineiston englanninkieliset termit. Muotoiluajattelun prosessi jakaantuu viiteen eri vaiheeseen: Löytäminen (*discovery*), tulkinta (*interpretation*), ideointi (*ideation*), kokeileminen (*experimentation*) ja iteraatio eli toisto (*evolution*). Prosessin alussa aihetta tutkitaan ja tehdään löydöksiä, joita tulkintavaiheessa analysoidaan muodostaen tietopohjaa ideointia varten. Ideointivaihe sisältää suunnittelua ja konseptin luomista kartutetun tiedon pohjalta. Konsepti jalostetaan kokeilemisvaiheessa prototyy-piksi ja testataan. Viimeinen vaihe, iteraatio, lähettää projektin takaisin prosessin alkuvaiheeseen, tutkimiseen. Lopputulosta tutkitaan, analysoidaan ja ideoidaan eteenpäin kunnes lopputuote on jalostunut riittävän hyväksi lanseeraamista varten. Varsinkaan palvelumuotoilussa tuote on tuskin koskaan valmis, vaan sitä kehitetään jatkuvasti. Englanninkielinen nimi "evolution" on prosessin vaiheelle erittäin osuva. (Design Thinking for Educators 2012: 11-15.)

Palvelumuotoilun prosessina opinnäytetyöni noudattaa hyvin tarkasti vaiheiltansa muotoiluajattelun prosessia. Palvelumuotoilun yksi erityispiirre on kuitenkin laaja menetelmälle ominaisten työkalujen kirjo. Esittelen seuraavissa kappaleissa käyttämäni muotoilun ja palvelumuotoilun menetelmät. Olen jakanut menetelmät kahteen ryhmään, tutkimusmenetelmiin ja palvelumuotoilun työkaluihin. Tutkimusmenetelmät ovat yleisesti tunnettuja ja käytettyjä tiedonkeruun menetelmiä. Niiden käyttö sijoittuu palvelumuotoilun prosessissa ensimmäiseen, löytämisvaiheeseen. Palvelumuotoilun työkalut ovat palvelumuotoilulle ominaisia menetelmiä, joita hyödynnetään prosessin eri vaiheissa.



Kuva 3. Muotoiluajattelun prosessi.

Tutkimusmenetelmät

Käytän työssäni kirjallisten lähteiden lisäksi kolmea eri menetelmää tiedon keräämiseen: kyselytutkimusta, haastattelua ja havainnointia. Kerään tutkimuksessani sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimustuloksia, mutta palvelumuotoilun projektina pääpaino on kvalitatiivisessa materiaalissa. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus kerää laadukasta, laajaa ja syventävää tietoa. Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle ovat avoimet kysymykset, jotka eivät anna viitteitä mahdollisista vastausvaihtoehdoista tai hypoteesista kysymyksen takana. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus taas tuottaa helposti tilastoitavaa, usein numeraalista tietoa, jota kerätään suljetuilla kysymyksillä. Suljetussa kysymyksessä vastausvaihtoehdot ovat ennalta määriteltty. (Määrällinen tutkimus 2015; Laadullinen tutkimus 2015)

Havainnointi kerää tietoa ihmisten toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnointimenetelmällä voidaan kerätä tietoa monipuolisemmin kuin haastattelu- tai kyselytutkimusmenetelmillä, sillä havainnoinnin avulla voidaan kerätä myös sanattomasta ilmaisusta syntynyttä tietoa. (Havainnointi eli observointi 2015.) Havainnointi opinnäytetyössäni liittyy tutkimaani Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssiin, ja käytän havainnointia osallistuvana ja hyvin epämuodollisena tiedonkeruumenetelmänä.

Kyselytutkimus on yleinen tiedonkeruun muoto joka tuottaa standardoitua ja helposti käsiteltävää tietoa. Kyselytutkimuksessa voi olla sekaisin sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia kysymyksiä. (Kyselyt 2015.) Käytän työssäni yksinkertaista, maksutonta internetpohjaista kyselytutkimuslomaketta Google Forms -palvelun kautta. Tutkimuksen tarkoitus on tuottaa helposti tilastoitavaa ja analysoitavaa tietoa. Ideaali otanta tutkimukselle olisi noin 10–20 vastaajaa. Tutkimus suoritetaan nimettömänä ja luottamuksellisesti.

Haastattelu on tiedonkeruun menetelmänä hyvin samankaltainen muodoltaan kuin kyselytutkimus. Haastattelu koostuu kvalitatiivisista tai kvantitatiivisista kysymyksistä. (Haastattelut 2015.) Opinnäytetyössäni käytän lyhyitä, 30 minuutin haastatteluja tuottaakseni syventävää, laadullista tietoa työtäni varten. Suoritan haastatteluja sekä kasvotusten että puhelimitse. Haastattelun kohde säilyy nimettömänä opinnäytetyöni aineistossa, ja kaikki tutkimusmateriaali pysyy luottamuksellisena. Ideaali otanta haastattelulle olisi kolme haastateltavaa henkilöä.

Palvelumuotoilun työkalut

Erilaisia palvelumuotoilun työkaluja on olemassa satoja, ja palvelumuotoilijat kehittelevät omiin tarpeisiinsa sopivia uusia menetelmiä koko ajan lisää. Alalle on kuitenkin myös vakiintunut tehokkaaksi koettuja menetelmiä, työkaluja, joita käytetään laajalti niin opetuksessa kuin palvelumuotoilun työssäkin. Olen valinnut opinnäytetyöni prosessiin itselleni tärkeimmät menetelmät, joista osaa olen soveltanut opinnäytetyöhöni sopivaksi. Koska alan kirjallisuus on suureksi osaksi englanninkielistä, olen vapaasti suomentanut joitakin termejä suoraan lähdemateriaalista.

Olen käyttänyt palvelumuotoilun sekä edellä mainittuja tiedonhankinnan metodeja myöhemmin suunnitteluprosessini työkaluina. Seuraavassa luvussa kuvailen aikajärjestyksessä suunnitteluprosessin vaiheet ja havainnollistan menetelmien käytön tiedonhankinnasta palvelumuotoilun työkaluilla suoritettuun tiedon analyysiin sekä ideointiin.

Palvelupolku (*customer journey*) esittää palvelun kulun käyttäjän näkökulmasta. Palvelupolku koostetaan aikajärjestyksessä käyttäjän kokemista palvelun **kontaktipisteistä** (*touch points*), jotka kuvaavat niitä hetkiä, kun käyttäjä on jollain tapaa kytköksissä palveluun. Kontaktipisteistä syntynyt polku avaa palvelun kulun rakenteen lähemmin tarkasteltavaksi ja tuo esille käyttäjän kokemukseen vaikuttavia tekijöitä. (This Is Service Design Thinking 2011: 106.)

Palvelun rakennepiirustukset (*service blueprints*) esittää palvelun kulun samanaikaisesti monien eri osapuolien näkökulmasta. Palvelun rakennepiirustukset on muita työkaluja hieman monimutkaisempi visuaalinen esitys, jossa eri palvelun vaiheet esitetään suhteessa eri palvelun osapuolien toimintoihin kyseessä olevalla hetkellä. Työkalulla voi kuvata monimutkaisten ja paljon eri osapuolia sisältävien palveluiden rakennetta yksinkertaisesti ja helposti tulkittavassa muodossa. (This Is Service Design Thinking 2011: 142.)

Sidosryhmäkartta (*stakeholder map*) on visuaalinen esitys tarkasteltavaan palveluun liittyvistä erilaisista sidosryhmistä. Karttaan sisällytetään ryhmien keskinäiset kytkökset sekä vuorovaikutussuhteet. Kartan tarkoitus on auttaa palvelun eri sidosryhmien välisen dynamiikan tarkastelussa ja analysoinnissa, sekä kartoittaa epäjatkuvuuksia ja ongelmia sidosryhmien välisessä vuorovaikutuksessa. (This Is Service Design Thinking 2011: 100.)

Persoonat (*personas*) ovat kuvitteellisia henkilökuvauksia, jotka luodaan helpottamaan palvelun tutkimista erilaisten käyttäjäprofiilien kautta. Persoonat luodaan tutkimustiedon perusteella vastaamaan valikoituja käyttäjäryhmiä. Persoonat auttavat palvelun suunnittelussa keskittymään käyttäjien tarpeisiin. Ne voivat tuottaa arvokkaita oivalluksia tilanteissa, joissa käyttäjälähtöisyyttä ei ole muuten mahdollista toteuttaa. (This Is Service Design Thinking 2011: 120.)

Yhteissuunnittelu (*co-creation*) on jo itsessään erillinen muotoilun suuntaus, ja on sellaisenaan yksi palvelumuotoilun keskeisimpiä periaatteita. Yhteissuunnittelu on mitä tahansa osallistavaa toimintaa, jossa käyttäjä otetaan aktiivisesti mukaan suunnitteluprosessiin. Palvelumuotoilun yksittäiset työkalut voivat itsessään olla yhteissuunnittelun välineitä, mutta myös osallistava suunnittelu on palvelumuotoilun työväline. (This Is Service Design Thinking 2011: 138.) Opinnäytetyössäni käytän osallistavaa työpajaa yhteissuunnittelun metodina. Toteutan työpajan projektin loppuvaiheessa osana ideointia ja iteraatiota.

5 Suunnitteluprosessi

Työsuunnitelmani koostui aikajärjestyksessä tiedonhankintaosuudesta, tiedon analysoinnista, ideoinnista sekä yhteissuunnittelusta. Kandidaatin opinnäytetyön laajuus ei riittäisi kokonaisen palvelumuotoilun prosessin läpiviemiseen yksin, joten rajasin produktiostani sekä testaamisen että iteraation työvaiheet pois (s. 19). Tarkoituksenani on tuottaa niin arvokasta tutkimustietoa SPR:ä varten, kuin myös ensimmäisen asteen konsepti mahdollisesta palvelun parantamisesta.

Tiedonhankinta

Tiedon kerääminen on olennaisin osa palvelumuotoilun prosessia, sillä kaikki työvaiheet tämän jälkeen perustuvat hankitulle tiedolle. Tiedonhankinta vei opinnäytetyöni produktio-osuudesta suurimman osan aikaa, ja osoittautui kaikkein haasteellisimmaksi.

Tapaaminen

Tapaamisessa Mikko Cantellin kanssa sain kattavat pohjatiedot SPR:n Keskustoimiston tiedossa olevista Tulijan ystävänä ja tukena –lyhytkurssin haasteista sekä palvelun nykytilasta. Kävimme läpi SPR:n organisaatiomallia (s. 13) sekä lyhytkurssin historiaa. Olen käyttänyt tapaamisessa saamaani tietoa myös suullisena lähteenä opinnäytetyössäni.

Tulijan ystävänä ja tukena –lyhytkurssi on muodostettu kasvavalle vapaaehtoistyöntekijöiden koulutustarpeelle. Kurssi on typistetty vain kolmen tunnin mittaiseksi koulutuskokonaisuudeksi, joka ennen syksyä 2015 kesti yhteensä jopa 24 tuntia (SPR 2016). Kurssi sekä siihen liittyvät koulutusmateriaalit suunnitellaan ja tuotetaan SPR:n Keskustoimistolla. Kurssi on tarkoitettu matalan kynnyksen kokonaisuudeksi, jonka käymällä saa valmiudet toimia vapaaehtoistyöntekijänä esimerkiksi vastaanottokeskuksissa. (Cantell 2016.)

Sain tapaamisesta mukaani Tulijan ystävänä ja tukena –koulutusmateriaalit, jotka käsittävät useamman erilaisen, sisällöiltään osittain päällekkäisen visuaalisen luentoesityksen. SPR-kurssien kouluttajat ovat aina tehtävänsä koulutettuja vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka tekevät koulutustyötä omalla ajallaan ja vastikkeetta. Kouluttajat voivat olla hyvin eri taustaisia, ja kasvavan koulutustarpeen takia monikulttuurisuustyön omakohtainen tuntemus voi olla kouluttajilla vaihtelevaa. Kurssimateriaalit ovat kaikille kouluttajille samat, mutta erilaisten lähtökohtien sekä alueellisten ja henkilöiden omaan opetus-kulttuuriin liittyvien erojen takia materiaalit ovat muokattavissa yksittäisen kouluttajan tarpeiden mukaan. (Cantell 2016.)

Havainnointi

Havainnoidakseni kurssin käyttäjäkokemusta itse osallistuin helmi-kuun 17. päivä Tulijan ystävänä ja tukena –lyhytkurssille. Toiveenani oli myös tavata kurssille osallistuneita vapaaehtoistyöntekijäksi koulutautuvia henkilöitä myöhempiä tutkimuskutsuja varten. Kurssille ilmoittautuminen tapahtui SPR:n internetsivustojen kautta, joilla kurssi haettiin laajasta valikoimasta suodattimia tai hakusanaa käyttäen. Oman osastoni sekä Helsingin alueella olevat kurssitilaisuudet olivat täynnä monta viikkoa eteenpäin. Ilmoittauduin seuraavaan vapaaseen, yli kahden viikon päästä Espoossa järjestettävään koulutustilaisuuteen. Heti ilmoittautumisen jälkeen sain sähköpostiini automaattisen vahvistusviestin, ja myöhemmin kurssin kouluttaja lähetti kaikille osallistujille vielä henkilökohtaisesti sähköpostia.

Kurssi pidettiin ilta-aikaan Tapiolan Keilahallin tiloissa. Kouluttajana kurssilla toimi SPR:n vapaaehtoistyöntekijä Kalle Kivimaa. Kurssi kesti yhteensä kolme tuntia, jonka puolivälissä pidettiin lyhyt tauko ja lopussa varattiin aikaa keskustelulle ja kysymyksille. Opetus oli luentomuotoista ja pohjautui kouluttajan puheeseen, jota tukivat SPR:n tuottamat kuvalliset luentoesitykset (kuva 4). Lyhytkurssi on toiminut lähteenä opinnäytetyössäni, ja löytyy lähdeluettelosta nimikkeellä SPR (2016).

Koulutustilaisuus alkoi lyhyellä esittelykierroksella, jolla jokainen paikalla olia kertoi toisille nimensä sekä syynsä kurssille hakeutumiseen. Kouluttaja kehotti ennen luentoesityksensä alkua osallistujia keskeyttämään rohkeasti, jos mieleen nousisi kysyttävää. Ensimmäinen luento käsitteli Euroopan pakolaiskriisiä sekä siihen liittyviä globaaleja konflikteja muun muassa Syyriassa, Irakissa sekä

Afganistanissa. Seuraavaksi käsiteltiin kiintiöpakolaisuutta Suomessa, ihmissalakuljetusta sekä tämänhetkistä tilannetta Välimerellä. Luennoilla käytiin läpi turvapaikanhaun prosessia, tämänhetkistä tilannetta vastaanottokeskuksissa sekä keskusteltiin yleisestä maahanmuuttoon liittyvästä asenneilmapiiristä. Ensimmäisen osion lopuksi kouluttaja jakoi myös omia kokemuksiaan ja tietotaitoaan mahdollisen maahanmuuttokriittisen keskustelun varalle.

Luennon toinen puolisko käsitteli SPR:ä organisaationa ja sen yhteiskunnallista asemaa sekä merkitystä. Kouluttaja kertoi järjestön arvoista, erilaisista monikulttuurisen vapaaehtoistyön mahdollisuuksista sekä niiden asettamista vastuista ja vaatimuksista vapaaehtois-työntekijälle. Luennon lopuksi jäi runsaasti aikaa vielä keskustelulle ja lisäkysymyksille.

Kurssin päätyttyä jokaiselle osallistujalle jaettiin paperinen todistus kurssille osallistumisesta. Kouluttaja myös kierrätti osallistujilla vapaamuotoisia paperilomakkeita, joihin jokainen sai halutessaan lisätä yhteystietonsa niille vapaaehtoistyön alueille, jotka itseä kiinnostivat. Seuraavana päivänä kurssin jälkeen kouluttaja lähetti kaikille osallistuneille yhteystietolistan, joka sisälsi eri alueiden vapaaehtoiskoordinaattoreiden yhteystiedot.

Koulutuksesta ei voi vetää suoria johtopäätöksiä tutkimukseeni, sillä jokainen koulutustilaisuus on oma kokonaisuutensa. Kurssille osallistuminen loi minulle kuitenkin tarkentuneen kuvan Tulijan ystävänä ja tukena –kurssin muodosta ja kohderyhmästä. Koulutuksesta jäi minulle sellainen mielikuva, ettei kurssin sisältö välttämättä ole käyttäjäkokemuksen ydinongelma.

Miksi Suomen Punainen Risti on mukana?



- Inhimillisyyden puolesta: kaikilla yhtäläiset ihmisoikeudet
- Punaisen Ristin tehtävänä on auttaa heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä
- Pakolaiset tarvitsevat kansainvälistä apua ja suojelua
- Järjestöllä on kokemusta ja osaamista

TURVAA JA SUOJAA

2015

Termistö



- Siirtolainen
 - Henkilö joka muuttaa tai siirtyy toiseen maahan paremman elämän toiveen, työn, opiskelun tai ihmissuhteen perusteella
- Turvapaikanhakija
 - Henkilö, joka hakee turvapaikkaa maasta johon on saapunut ja katsoo omaavansa edellytykset tulla määritellyksi pakolaiseksi: hengen tai vapauden menettämisen vaara, vaino.
- Pakolainen
 - Henkilö, joka täyttää Geneven pakolaissopimuksen mukaiset pakolaistatuksen edellytykset (hänellä on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta) ja jolle vastaanottajamaa myöntää turvapaikan.

TURVAA JA SUOJAA

2015

Turvapaikanhakijoiden määrä kasvussa



- Suomeen saapuu 30 000- 50 000 turvapaikanhakijaa tämän vuoden aikana
- Aikaisemmin tulijoiden määrä on ollut n. 3000-4000 henkilöä vuodessa.
- Tulijat sijoitetaan vastaanottokeskuksiin odottamaan asiansa käsittelyä
- Lisääntynyt tulijoiden määrä edellyttää uusien vastaanottokeskusten perustamista
- Punainen Risti perustaa keskuksia maahanmuuttoviraston pyynnöstä

TURVAA JA SUOJAA

2015

Miten järjestelmä toimii?



- Vastaanottokeskus tarjoaa asukkaille majoituksen ja peruspalvelut (sosiaali- ja terveyspalvelut)
- Vastaanottoraha joko 316,07 € (ei aterioita) tai 92,64 € (keskus tarjoaa valmiin ruuan) kuukaudessa.
- Vastaanottokeskus järjestää tulkki- ja käännöspalveluja turvapaikanhakijalle. Asukkailla on velvollisuus osallistua työ- ja opintotoimintaan.
- Turvapaikanhakijat saavat tehdä töitä 3-6 kk:n kuluttua saapumisestaan.

TURVAA JA SUOJAA

2015

SPR:n vastaanottokeskukset Suomessa



- Kesäkuussa SPR:llä oli kuusi vastaanottoyksikköä
- Tilanne 26.10: 92 vastaanottoyksikköä, 43 aukeamassa tai neuvottelut käynnissä
- SPR:n majoituskapasiteetti 16 400
- Tornion järjestelykeskus avattu 22.9 (turvapaikanhakijoiden rekisteröinti)
- Turvapaikanhakijoita saapunut vuoden aikana lähes 30 000. Lähtömaat Irak, Somalia, Afganistan ja Syyria.
- 10 000 uutta vapaaehtoista ilmoittautunut syyskuukausien aikana

TURVAA JA SUOJAA

2015

Tilanne Kreikassa



TURVAA JA SUOJAA

2015

Mitä tavallinen kansalainen voi tehdä?



Näille emme voi mitään:

- Sodat ja kriisit lähimaissa
- Suomen kansainväliset sopimukset
- Yksittäisten ihmisten muuttopäätökset

Mutta:

- Voimme päättää suhtaudummeko ihmisiin myönteisesti tai kielteisesti
- Vai rakennammeko uhkaavan tilan?
- Jos tervehdimme ja hymyilemme he vastaavat samalla tavalla
- Haluammeko että he hymyilevät meille vai pelkäävät meitä?
- Molempia jännittää

TURVAA JA SUOJAA

2015

Turvapaikkaprosessi



Myönteinen

Hakemuksen jättäminen ottamatta omia asioita tai poliisia

Poliisi selvittää hakijan motiivit, matkareitti ja henkilöllisyys n. Hakija asuu väliaikaisesti kassassa tai yksimajoituksessa.

Turvapaikka-puhuttelu

Myönteinen päätös: hakija saa jäädä Suomeen

Kielteinen

Maahanmuuttovirasto ei myöntä hakijalle turvapaikkaa eikä oleskelulupaa ja hakija jätetään hakijan kääntämiseksi vastaa poliisi.

Hakija voi kielteisen päätöksen saatuaan hakea muutosta päätökseen Helsingin hallinto-oikeudesta. Hallinto-oikeuden päätöksen voi hakea muutosta Korkeimmasta hallinto-oikeudesta (KHO), jos KHO myöntää valitusluvan.

TURVAA JA SUOJAA

2015

Mistä turvapaikanhakijat tulevat?



- Eniten turvapaikanhakijoita on tullut Irakista, Somaliasta, Albaniasta ja Afganistanista. Lisäksi mm. Syyriasta ja Nigeriasta.

• Irak:

- Väkiluvallisuudet paremmillaan sitten vuoden 2006/2007
- 1/2014 – 4/2015 vi 44 000 avalla väkivaltasuuren kohteena
- Heinäkuun 2015 lopussa vi 8,6 miljoonaa ihmistä humanitaarisen avun tarpeessa
- Irakissa on 3,2 miljoonaa meen sisäistä pakolaista ja vi 250 000 Syyrian pakolaista
- Punainen Risti avusti maassa v.2014 yli kahta miljoonaa ihmistä

• Syyria

- Heinä vuotta kestäneen konfliktin aikana on kuollut yli 240 000 ihmistä, yli miljoona ihmistä on haavoittunut
- Syyriassa 7,6 miljoonaa meen sisäistä pakolaista, joista puolet lapsia
- Naapurimaissa vi 400 000 pakolaista
- Humanitaarinen tilanne synkää: vi 12,2 miljoonaa ihmisen arvioidaan olevan avun tarpeessa, heistä 5,6 miljoonaa lapsia
- Eniten huone turvallisuuksiltaan vaikeuttaa avun perille menoa tai jopa estää sen

TURVAA JA SUOJAA

2015

Kuva 4. Otteita Tulijan ystävänä ja tukena –lyhytkurssin oppimateriaaleista. © SPR.

Kyselytutkimus

Ennen kurssille osallistumista olin muotoillut kevyen, noin 15 minuuttia vastausaikaa vievän internetpohjaisen kyselytutkimuksen Google Forms –palvelun kautta (liite 1). Sain yhteensä 12 yhteystietoa havainnointikerrastani, joille kaikille lähetin sähköpostilla tutkimuskutsun sekä linkin kyselytutkimukseen.

Tutkimukseni oli anonyymi ja luottamuksellinen kaikille vastaajille. Käytän opinnäytetyössäni tilastoja ja poimintoja tutkimusaineistostani vain siten, että vastaukset eivät ole tunnistettavissa tai yhdistettävissä tunnistettavasti. Tutkimuksella tahdoin kartoittaa Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin käyneiden henkilöiden mielikuvaa kurssin sisällöistä sekä hyödystä vapaaehtoistyössä. Suuntasin tutkimuksen Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin suorittaneille henkilöille, mutten rajannut otantaa. Karsin tutkimuskysymykset minimiin saadakseni kyselystä mahdollisimman nopean, jotta en kuormita vastaajia liikaa ja rajaa mahdollista vastaajajoukkoa liian suppeaksi.

Vastauksia tutkimukseen tuli kahden viikon aikana vain alle kymmenen. Tavoitteenani oli kerätä 10–20 vastausta saadakseni varteenotettavan otannan, joten aloin etsiä muita kanavia tutkimuksen levittämiseksi. SPR:n Keskustoimisto on organisatorisesti hyvin kaukana ruohonjuuritason vapaaehtoistyöntekijöistä, joten otin sähköpostilla yhteyttä sekä Helsingin että Espoon vapaaehtoistyöntekijäkoordinaattoreihin.

Toinen koordinaattoreista ohjasi minut Facebook-palvelun suljetuun vapaaehtoistyöntekijöiden keskusteluryhmään, jossa kykenin jakamaan tutkimuskutsua. Olin sama mielessä jo aiemmin lähettänyt palvelussa pyynnön liittyä toiseen vastaavaan ryhmään, mutta tuloksetta. Vaikka ryhmät ovatkin suuria, kyseessä olevissa ryhmissä satoja jäseniä kussakin, tarkistavat ryhmien ylläpitäjät jokaisen liittymispyynnön huolellisesti. Tämä vie aikaa muutamasta päivästä useampaan viikkoon. Seuraavaan ryhmään minut onneksi hyväksyttiin jäseneksi muutamassa päivässä, ja sain levitettyä tutkimuskutsuani tuloksellisesti. Vastauksia kertyi lisää neljä kappaletta, jolloin tutkimuksen otanta nousi suunnittelemalleni tasolle 13 vastaajalla. Tämä vei kuitenkin aikaa ja hidasti muun prosessin etenemistä.

Monikulttuurinen vapaaehtoistyö -kyselytutkimus

Tämä on kysely monikulttuurisen vapaaehtoistyön tutkimis- ja kehittämisprojektiin. Kysely vie noin 15 minuuttia.

Projekti on osa kandidaatin opinnäytetyötä Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulussa Muotoilun laitoksella. Työ toteutetaan yhteistyössä Suomen Punaisen Ristin kanssa ja koskee nimenomaisesti Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssia.

Pääsy tutkimusvastauksiin on vain allekirjoittaneella, ja kaikki vastaukset ovat luottamuksellisia. Vastauksia käytetään kandidaatin opinnäytteessä anonyymisti ja siten, ettei yksittäisiä vastauksia voi yhdistää toisiinsa niin, että vastaajaa on mahdollista tunnistaa.

Lisätietoja tutkimukseen tai kandidaatin opinnäytetyöhön liittyen voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen ellinoora.rustholkarhu (at) [aalto.fi](mailto:ellinoora.rustholkarhu@aalto.fi).

Kiitos osallistumisestasi!

Ellinoora Rustholkarhu
Teollinen muotoilu BA, Aalto ARTS

***Pakollinen**

Taustatietoja

Ikäsi *

☐ alle 20

Kuva 5. Monikulttuurinen vapaaehtoistyö -kyselytutkimuksen selainnäköymä.

Haastattelut

Kyselytutkimukseni alussa ja lopussa esitin vastaajille kirjallisen haastattelupyynnön sekä mahdollisuuden jättää yhteystietonsa haastattelun sopimista varten. Tavoitteenani oli suorittaa kolme puolen tunnin mittaista syvähaastattelua kyselytutkimuksen tulosten herättämin lisäkysymyksin, mutta ainoastaan yksi tutkimuksen vastaajista ilmoittautui kiinnostuneeksi.

Opinnäytetyöni edetessä sain enenevässä määrin yhteydenottoja SPR:n vapaaehtoistyöstä kokemusta omaavalta lähipiiriltäni ja muilta opinnäytetyöstäni kiinnostuneilta henkilöiltä. Tämän ansiosta sain onnistuneesti sovittua haastatteluajat kolmen henkilön kanssa. Haastattelut olivat anonyymejä ja luottamuksellisia, joten käsittelen haastattelujen vastauksia opinnäytetyössäni ainoastaan aineistonos- toina osana analyysivaiheen päätelmiä.

Koska haastattelukontaktien löytäminen ei onnistunut niin hyvin kuin olin toivonut, siirtyi haastattelujen ajankohta maalis-huhtikuun vaihteeseen jo hyvin lähelle opinnäytetyön palautusaikaa. Kaksi haas- tatteluista oli mahdollista järjestää kasvotusten, ja kolmas tapahtui puhelimitse. Puhelinhaastattelun raportointi perustui kirjoittamiini muistiinpanoihin haastattelun aikana, mikä ei ollut mielekäs tapa tuottaa tutkimustietoa syvähaastattelulla. Haastatteluun keskitty- minen jäi toissijaiseksi tiedon dokumentoinnin takia. Tässä ja monessa muussa tilanteessa olisi ollut parempi suorittaa projekti ryhmätyönä, sillä työtehtäviä olisi riittänyt vähintäänkin kahdelle ihmiselle suoritettavaksi.

Kuva 6. Puhelinhaastattelun työvälineet.



Tulkinta

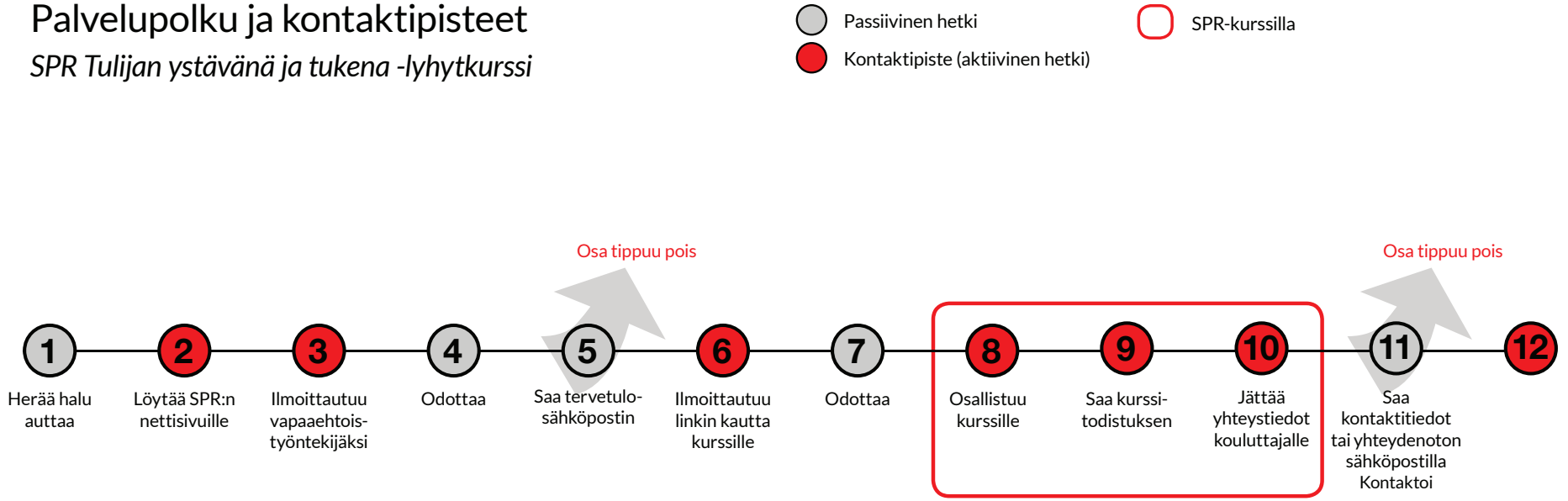
Tiedonhankinnan jälkeen tiedon omaksumiselle ja tulkinalle jäi vain vähän aikaa. Jouduin muodostamaan käsitykseni palvelun nykytilasta, sen haasteista ja mahdollisista parannuskohteista osittain samanaikaisesti tutkimusten ollessa vielä kesken. Siten tutkimukseni kartuttamat tulokset ovat rakentaneet kuvaa palvelun nykytilasta kerroksellisesti, muuttaen matkan varrella työni painopistettä puolelta toiselle.

Tutkimuksista nousi sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia vapaaehtoistyöntekijäksi kouluttautumisesta. Lyhytkurssin sisällöt eivät nousseet ensisijaiseksi ongelmaksi kyselytutkimuksen vastauksissa, eikä havainnointinikaan tukenut alkuperäistä hypoteesia (s. 16). Lisäksi, organisaation malli sekä koulutustyön vapaaehtoistyöpohjaisuus eivät anna suurta painoarvoa kurssisuunnittelulle. Kurssin käyvät henkilöt tulevat niin erilaisista lähtökohdista ja toivovat suuntautuvansa niin erilaisiin vapaaehtoistyötehtäviin, että yhtenäistä, kaikkien osallistujien tarpeita tyydyttävää koulutusjaksoa voi olla mahdotonta muodostaa.

Kokemuksissa nousi voimakkaasti esille skenaario, missä vapaaehtoisuuteen hakeutunut henkilö ei päässyt tavoitteeseensa vapaaehtoistyöntekijäksi syystä tai toisesta. Nämä kokemukset nousivat erittäin kiinnostaviksi tutkimuksissani, sillä ne tarjosivat lisänäkökulmaa lyhytkurssin käymisen koko prosessin pullonkauloille. Lyhytkurssin sisällöt muodostuivat lähemmässä tarkastelussa vain pieneksi osatekijäksi koko palvelun prosessia.

Palvelupolku ja kontaktipisteet

SPR Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssi



Kuva 7. Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin palvelupolku.

Palvelupolku

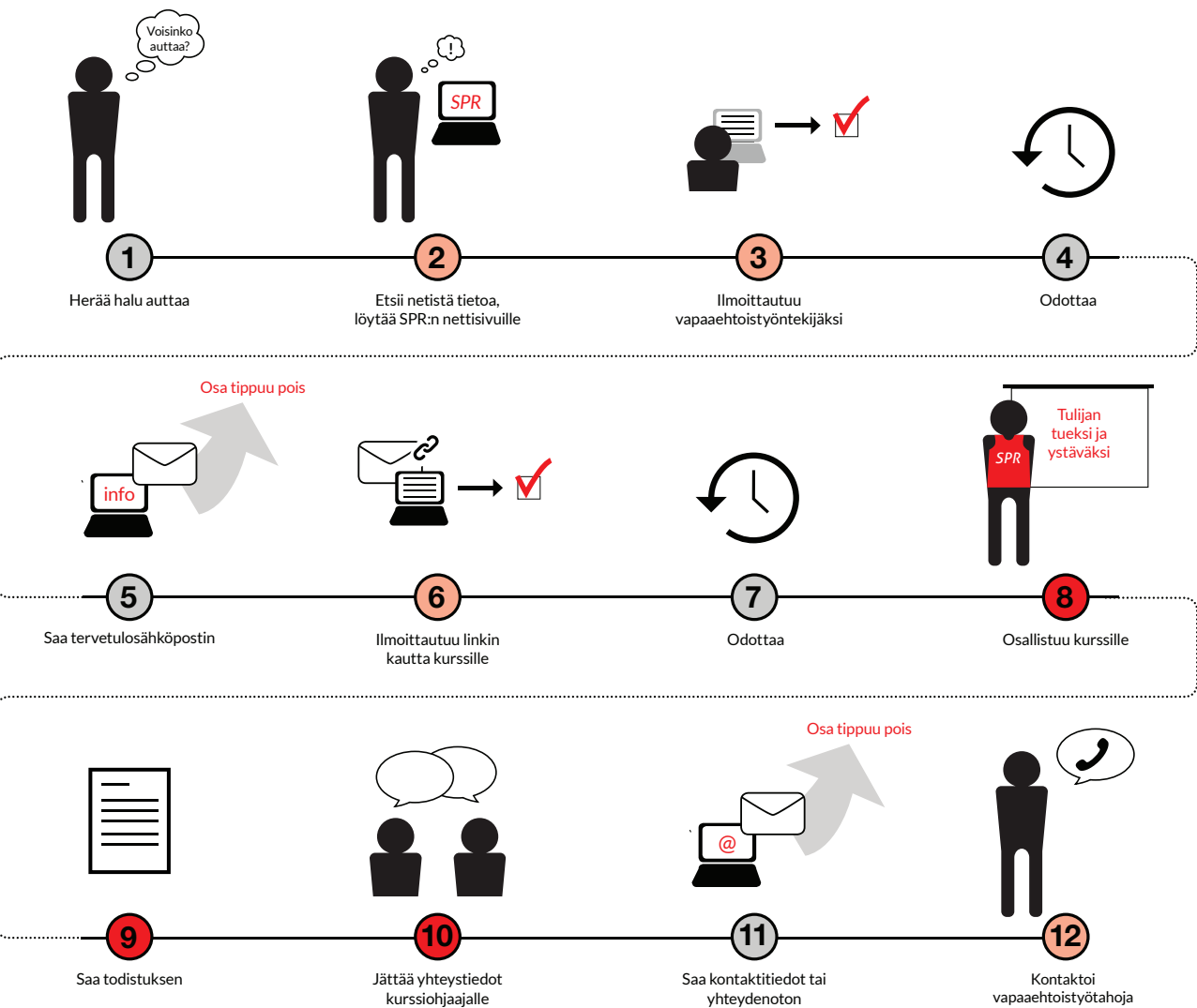
Tiedon tulkintaa varten otin käyttööni edellä esittelemäni palvelumuotoilun työkalut. Palvelupolku oli näistä ensimmäinen ja luonteva palvelun yleiskuvan hahmottamiseen. Polkua muodostaessa kävi selväksi, että yksilöllisten kokemusten tai kurssisisältöjen mahdolluttaminen palvelupolkuun olisi mahdotonta, sillä silloin polkuja tarvittaisiin yhtä monta kuin on yksittäisiä lyhytkurssin kävijöitä. Tuottamani palvelupolku kuvaa yleisellä tasolla SPR:n monikulttuuriseen vapaaehtoistyöhön hakeutuvan henkilön polkua motivaation heräämisestä vapaaehtoistyön tekemisen aloittamiseen. Tehdyt ratkaisut perustuvat kyselytutkimuksessa keräämäni tiedon keskiarvoihin.

Vaikka kyseessä on yksinkertaistettu malli, se havainnollistaa olennaisia puutteita palvelun nykytilasta. Harmaalla merkityt palvelutuokiot kuvaavat käyttäjän kannalta passiivisia hetkiä palvelun kulussa, joista kaksi ovat tutkimukseni mukaan erityisen otollisia katkeamispisteitä käyttäjille. Punaisella merkityt palvelutuokiot kuvaavat kontaktipisteitä, joissa käyttäjä on aktiivisesti kosketuksissa palvelun tarjoajaan.

Kuva 8. Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin visualisoitu palvelupolku.

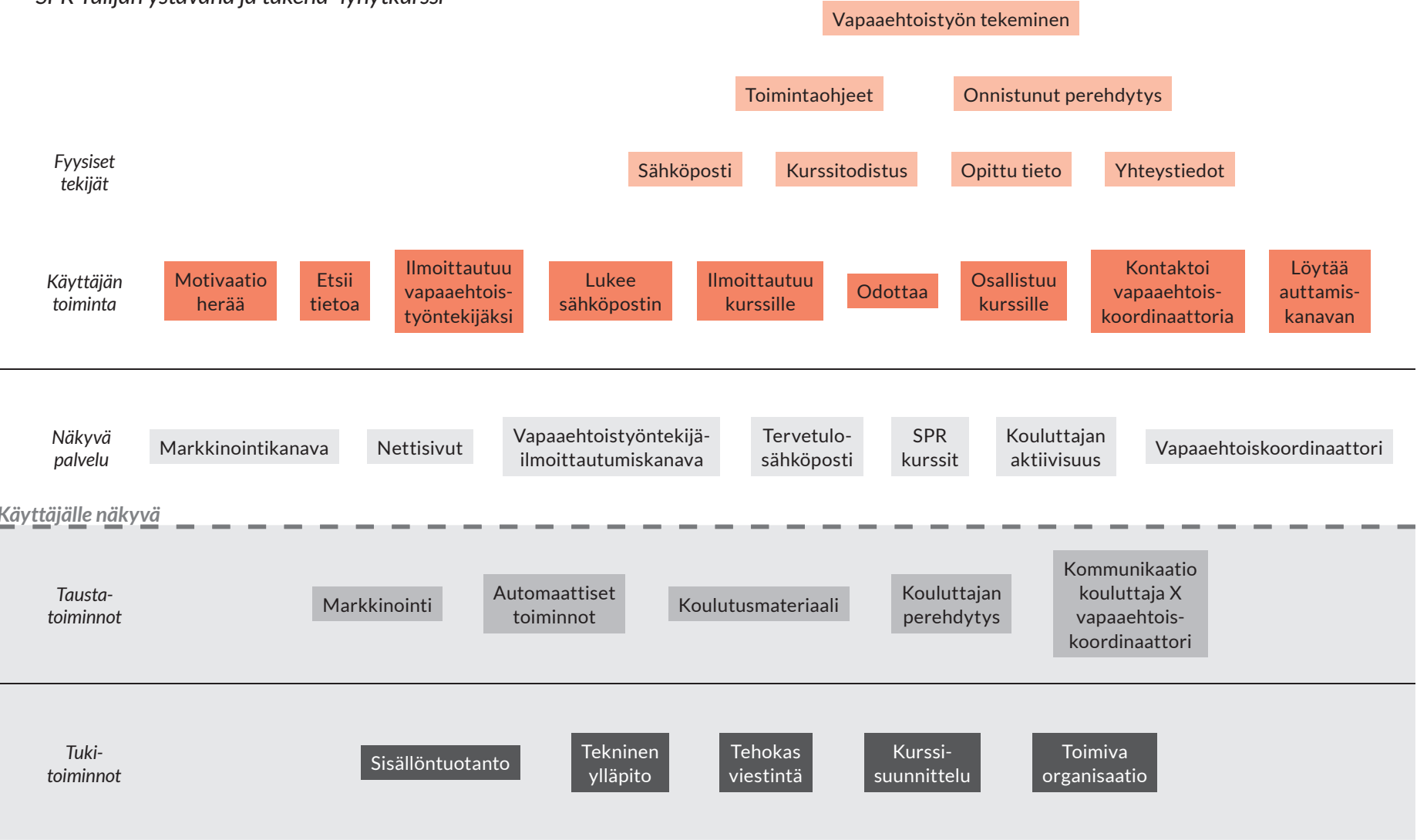
Palvelupolku ja kontaktipisteet SPR Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssi

- Aktiivinen hetki
- Passiivinen hetki
- Kontaktipiste (aktiivinen hetki)
- Tulijan tukena ja ystävänä -kurssilla (kontaktipiste)



Palvelun rakennepiirustukset

SPR Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssi



Palvelun rakennepiirustukset

Palvelun rakennepiirustukset on jaettu kahteen ensisijaiseen tasoon, käyttäjälle näkyviin ja näkymättömiin elementteihin. Käyttäjälle näkyvä taso on jaettu palvelun vaiheisiin (näkyvä palvelu), käyttäjän toimintaan sekä fyysisiin tekijöihin. Fyysiset tekijät viittaavat sellaisiin asioihin, joita käyttäjä saavuttaa tai saa mukaansa palvelusta. Alemmalla, käyttäjälle näkymättömällä tasolla on merkittynä palvelun tarjoajan, SPR:n, tausta- ja tukitoiminnot. Nämä ovat toimintoja joita edellytetään palvelun tarjoajalta, jotta palvelua on mahdollista ylläpitää.

Palvelun rakennepiirustukset ei tuntunut parhaalta mahdolliselta tavalta hahmottaa Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssia, mutta kaavion tuottaminen selkeytti käsitystä palvelusta. Kuvaavaa tuotetussa materiaalissa on se, miten vähän käyttäjälle näkymättömällä tasolla tapahtuu juuri kriittisissä, käyttäjän putoamisvaaran (s. 33) sisältävissä hetkissä. Rakennepiirustukset työkaluna tuki käsitystäni siitä, että palvelussa olisi kehitettävää sen alku- ja loppupäässä ennemmin kuin itse lyhytkurssin sisällöissä.

Kuva 9. Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin palvelun rakennepiirustukset.

Sidosryhmäkartta

Sidosryhmäkartan tarkoitus oli luoda selkeä käsitys palvelun eri osapuolien välisistä kommunikaatioverkostoista. Tekemäni sidosryhmäkartta on karkea yleistys, mutta kuvaa hyvin keskiverto-tilannetta palvelun käyttäjän kannalta. Sidosryhmäkartan tiedot perustuvat sekä kyselytutkimuksen että haastattelujen tietoihin.

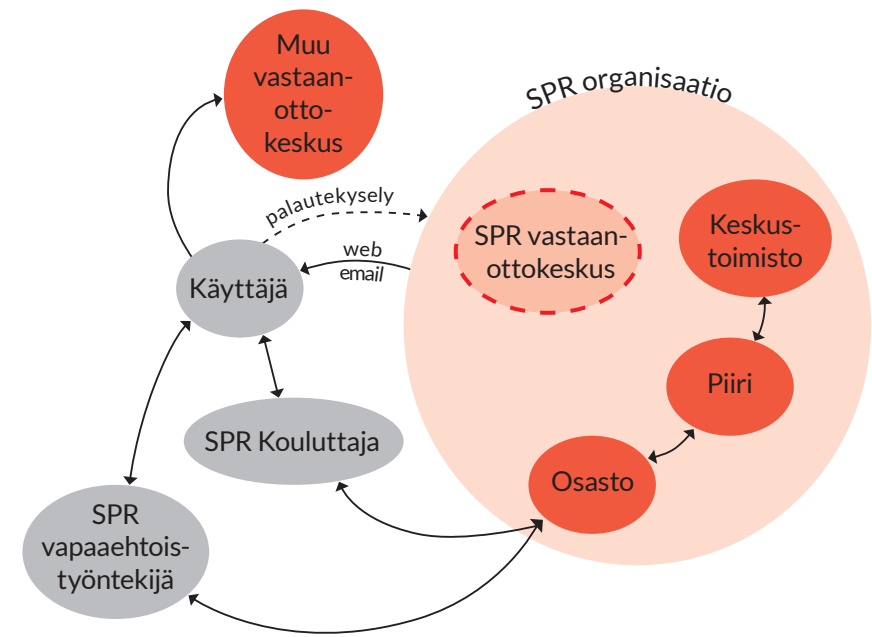
Kartan käyttäjä on vapaaehtoistyöhön SPR:n internetsivustolla ilmoittautunut ja Tulijan ystävänä ja tukena –kurssin käynyt henkilö. Käyttäjä on suorassa vuorovaikutuksessa SPR:n organisaation alimpiin tasoihin eli kurssin kouluttajaan sekä muihin vapaaehtois-työntekijöihin. Käyttäjä vastaanottaa tietoa ja viestejä SPR:n organisaatiolta sähköpostien ja internetsivuston sisältöjen muodossa. Käyttäjällä on vain heikko kommunikoinnin mahdollisuus organisaation suuntaan, sillä viestiminen organisaation kanssa tapahtuu automatisoidun palautekyselyn avulla. Aloittaessaan vapaaehtoistyön on käyttäjällä mahdollisuus viestiä vastaanottokeskuksille tai vapaaehtoiskoordinaattoreille, mutta kommunikaatio on varsinkin alkuvaiheessa vain yksisuuntaista.

Sidosryhmäkartta

SPR Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssi

Ihmiset

Organisaatiot



Kuva 10. Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin sidosryhmäkartta.

Johtopäätökset

Tutkimuksessa nousi esille viitteitä sekä selkeitä parannusehdotuksia muutosta kaipaavista palvelun rakenteista. Alle olen nostanut yksittäisiä suoria lainauksia tukemaan johtopäätöksiäni:

”Haluaisin auttaa enemmän mutta en tiedä miten.”

”Yhteistyö vokkien [vastaanottokeskusten] kanssa voisi olla organisoituneempaa. Minulla on kokemusta kahdesta. Toisessa yhteistyö sujuu ja vokin asukkaat hyötyvät. Toisessa apu täytyy ujuttaa perille, ja vokissa ei ymmärretä, kuinka paljon resursseja menettävät.”

”Olisi voitu vaikka laittaa nettiin tai jakaa n yhdelle sivulle tiivistettynä numero yms faktaa maailman pakolaistilanteesta, jota kurssilainen voisi käyttää muistitukena perustelleessaan ympäristölleen haluaan autta pakoilaisia/maahantulijoita - että voisi keskittyä kuuntelemaan muistiinpanojen tuhertamisen sijaan.”

”Olisi pitänyt tulla konkreettisemmin esille, se mitä voisi tehdä, nyt jäi kuva, että akuutti tarve on ohi ja hommat hoituu jo täysillä.”

”Tehtävän [vapaaehtoistyössä] aloittaminen voisi olla helpompaa.”

”Turvapaikanhakijan puhuessa traumaattisista kokemuksista kotimaassaan ja matkalla, tulee välillä hetkiä jolloin ei tiedä miten asiaa kommentoisi.”

” — — en ole mitenkään kokenut sitä [kurssin käymättömyyttä] puutteeksi vapaaehtoistyössä.”

Palvelumuotoilun työkaluilla tarkasteltaessa palvelusta nousi esille ongelmia erityisesti sen alku- ja loppupäässä. Palvelun kulun kaksi suurinta sudenkuoppaa ovat toimintaohjeiden odotteluvaihe vapaaehtoistyöntekijäksi ilmoittautumisen jälkeen, sekä vapaaehtoistyön aloittaminen juuri lyhytkurssin käymisen jälkeen. Kummassakaan tilanteessa palvelu ei ole mahdollisimman sujuvaa, vaan sisältää viivettä ja mahdollistaa käyttäjälle kasvavan epävarmuuden omasta roolistaan sekä palvelun seuraavista vaiheista. Pahimmassa tapauksessa viive ja sen tuoma epävarmuus johtavat käyttäjän putoamiseen pois palvelun piiristä kokonaan, joka on sekä erittäin huono käyttäjäkokemus että myös silkkaa resurssien hukkaa SPR:lle.

Suorista lainauksista esille nousseita yksittäisiä ongelmakohtia oli kaksi: Lyhytkurssin muistiinpanoja helpottavan, käyttäjän mukaan annettavan oppimateriaalin puute sekä turvapaikanhakijoiden traumaattisten kokemusten kohtaamiseen valmentaminen. Jälkimmäinen ongelma ei esiintynyt havainnoimallani kurssilla, mutta ensimmäinen nousi esille myös omissa muistiinpanoissani. Nämä yksittäiset ongelmat eivät suoraan muodosta konsensusta muun tutkimusaineiston kanssa, mutteivät ole ristiriidassakaan löydösten kanssa.

Muut tutkimuksissa esille tulleet epäkohdat tukevat palvelumuotoilun työkalujen avulla tekemiäni päätelmiä. Ongelmat käsittelevät viestintää, ohjausta sekä aikataulutusta, ja suurin osa niistä liittyy vapaaehtoiseksi ilmoittautumisen jälkeen syntyneeseen tietämättömyyden tunteeseen. Moni vastaaja koki, että vapaaehtoiseksi oli hankala päästä, eivätkä SPR:ltä saadut ohjeistukset olleet selkeitä tai kattavia.

Vapaaehtoistyöhön ilmoittautuneet ja Tulijan ystävänä ja tukena –lyhytkurssin käyneet henkilöt kertoivat myös haasteistaan aloittaa vapaaehtoistyössä. Työn löytäminen koettiin jossain määrin vaikeaksi, ja yhdelle vastaajista oli jopa syntynyt kurssilla tunne, ettei hänen panostaan vapaaehtoistyössä tarvita. Kurssin käymisen jälkeen ei käyttäjällä välttämättä ollut selkeää kuvaa siitä, mitä hän voisi tehdä tai mistä löytää kanavan tekemiselle. Kurssin osallistujien riittävän tuen ja ohjauksen saaminen vapaaehtoistyön aloittamiseen on havainnointini perusteella täysin lyhytkurssin kouluttajan käytäntöihin sidoksissa oleva asia. Erityisesti ongelma nousi esille ensikertalaisten joukossa, jotka eivät olleet olleet vielä mukana SPR:n toiminnassa.

Aikatauluhaasteet syntyivät käyttäjille oman alueen kurssien ollessa täynnä ja oman kurssiosallistumisen lykkääntyessä. Yksi jo aikaisessa vaiheessa vapaaehtoistyöstä pois pudonnut vastaaja koki oman keskeyttämisensä johtuneen siitä, ettei vastaajalle sopivaa kurssia löytynyt. Toinen ongelmalliseksi koettu seikka oli kurssin käyneiden vastaajien mielikuva vapaaehtoistyön sitovuudesta. Käyttäjät olisivat kaivanneet vapaaehtoistyön tekemiseen myös kevyitä, helposti lähestyttäviä vaihtoehtoja.

Yhteissuunnittelu ja ideointi

Persoonat

Kyselytutkimuksen perusteella muodostin neljä kuvitteellista persoona, jotka kuvastavat tyypillisiä monikulttuurisesta vapaaehtoistyöstä kiinnostuneita henkilöitä. Olin opinnäytetyötä aloittaessa suunnitellut muodostavani persoonat ensisijaisesti SPR:n kurssisuunnittelijoiden käyttöön enemmän kuin opinnäytetyössä suoraan hyödynnettäväksi. Persoonat muodostuivat kuitenkin ensiarvoisen tärkeäksi työkaluksi yhteissuunnittelussa.

Neljä henkilöhahmoani ovat Jenna, Anna, Erkki ja Minna. Persoonat ovat iältään 22, 34, 48 sekä 67 -vuotiaita suomalaisia henkilöitä. Persoonien ikähaitari sekä sukupuolijakauma perustuvat kyselytutkimuksen vastauksiin.

Jokaiseen persoonan kuvaukseen sisältyy otsikko, pohjatiedot iästä, sukupuolesta ja ammatista perhestatukseen, sekä muutaman kappaleen kuvaus hahmon elämästä, arvoista sekä motivaatiosta tehdä SPR:n monikulttuurista vapaaehtoistyötä. Lopuksi liitin jokaiseen persoonaan kuvitteellisen lainauksen, jotka joko muokkasin tai lainasin suoraan kyselytutkimuksen sekä haastattelujen vastauksista.


Persoonien muodostaminen tuntui ensin epävarmalta arpapeliltä, mutta työn edetessä onnistuin muotoilemaan henkilöhahmoja jäsennellysti. Persoonien luominen vaati luovaa uskallusta sekä kontrollia siitä, että työkalusta tulee mahdollisimman hyvin todellisuutta vastaava. Persoonat vastaavat mielestäni hyvin vapaaehtoistyöntekijöiksi haluavien iän ja elämänvaiheiden hajontaa sekä luonteenpiirteitä, ja muodostivat minulle tarkentuneemman kuvan palvelun kehittämisen kohderyhmistä.



Kuva 11. Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin persoonat.

Persoonat

“Isoäiti”



Nimi
Minna Virtanen

Ikä
67

Sukupuoli
Nainen

Työ
Eläkeläinen

Koulutus
Peruskoulun opettaja

Perhe
Naimisissa, kolme aikuista lasta. Molemmat vanhemmat ovat kuolleet.

Elämä ja ympäristö
Minna on avoin ja sosiaalinen eläkeläinen. Minna on tehnyt uransa peruskoulun opettajana. Minnan mies on myös eläkkeellä, ja pariskunnan yhteiset lapsenlapset ovat iso osa isovanhempien arkea.

Minna on aktiivinen vaikuttaja kotipaikkakunnallaan ja sosiaalisissa verkostoissaan. Minna kuuluu moniin kotiseutunsa hyväntekeväisyysjärjestöihin, ompeluseuraan ja seurakuntaan. Minnaa kiinnostaa vieraat kulttuurit ja maahanmuuttotilanne on herättänyt hänessä halun auttaa.

Arvot
Minna kuuluu luterilaiseen seurakuntaan ja omaa mielestään perinteiset kristilliset arvot. Minnan mielestä maahanmuuttajia pitää auttaa siinä missä omankin maan hätää kärsivää väkeä. Minnalle islaminusko tuntuu vieraalta, mutta hän ei näe sitä ongelmallisena.

Motivaatio
Minna kokee toisten auttamisen tärkeäksi elämässään. Minnalla on erityinen huoli lasten, vanhusten ja hädänalaisten pärjäämisestä. Minna hoiti omia vanhempiaan ennen heidän kuolemaansa, ja kokee nyt eläkkeellä velvollisuudekseen auttaa myös muita apua tarvitsevia.

Minnalla on runsaasti aikaa vapaaehtoistoiminnalle, vaikka hän tekee myös muuta järjestötyötä.

Kommunikaatio
Minna viestii pääasiassa puhelimella soittamalla. Minnalla on älypuhelin, mutta hän ei koe luontevaksi käyttää sen kaikkia toimintoja. Minna lukee paljon paikallislehtiä, jotka tulevat heille kotiin. Jos Minnan täytyy löytää tietoa jostakin tietystä asiasta, hän googlaa sen kotikoneelta tai soittaa lapsilleen ja pyytää apua.

Kommentti
“Minusta iän tuoma ja erilaisissa töissä hankittu kokemus on riittävä koulutus hommaan!”

Kuva 12. Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin persoona 1.

Persoonat

“Luotettava kaveri”



Nimi
Erkki Jokinen

Ikä
48

Sukupuoli
Mies

Työ
IT-konsultti

Koulutus
Ammattikorkeakoulu, insinööri

Perhe
Eronnut, kaksi teini-ikäistä lasta

Elämä ja ympäristö
Erkki on empaattinen, mutta hieman ujo henkilö. Erkki on eronnut viisi vuotta sitten, ja hänellä on yhteishuoltajuus perheen kahdesta miltei täysi-ikäisestä tyttärestä.

Erkki asuu suurella paikkakunnalla. Hänen sosiaalinen elämänsä koostuu työ- ja koulukavereista vuosien takaa. Erkki on tunnollinen työntekijä ja kokee saavansa arvostusta sosiaalisissa piireissään. Erkki harrastaa juoksemista.

Arvot
Erkki kokee olevansa tavallinen suomalainen mies. Hän kuuluu luterilaiseen kirkkoon muttei koe uskontoa kohtaan vahvoja tunteita. Erkki haluaa olla reilu kaveri, tunnollinen työntekijä ja rehti mies, joka ei syö sanaansa. Erkki on matkustellut jonkin verran elämässään ja kokee monikulttuurisuuden rikkaudeksi.

Motivaatio
Erkki kokee hädänalaisten auttamisen tärkeäksi, ja toivoo voivansa auttaa erityisesti yksinäisyydestä kärsiviä. Erkki myös toivoo löytävänsä järjestötoiminnasta itselleen uusia ystäviä ja merkitystä elämälleen.

Erkillä on aikaa vapaaehtoistoiminnalle erityisesti vuoroviikonloppuisin , kun tyttäret ovat äidillään.

Kommunikaatio
Erkki käyttää älylaitteita ja tietokonetta sujuvasti, ja viestii pääasiallisesti sähköpostilla. Erkki soittaa puhelimella harvemmin, sillä kokee sen epämukavaksi. Erkki lukee päivittäin sanomalehden.

Kommentti
“Olen ilmoittautunut ystävätoimintaan mukaan, ja odotan kurssin alkamista innolla.”

Kuva 13. Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin persoona 2.

Persoonat

“Toimeen tarttuja”



Nimi
Anna Ahvenainen

Ikä
34

Sukupuoli
Nainen

Työ
Äitiyslomalla

Koulutus
Tradenomi

Perhe
Aviomies sekä kaksi alle kouluikäistä lasta

Elämä ja ympäristö
Anna on äitiyslomalla taloushallinnon työpaikastaan. Anna asuu omakotitalossa pääkaupunkiseudulla miehensä ja kahden pienen lapsen kanssa. Annalla ei ole autoa, ja miehen ollessa töissä Anna liikkuu julkisilla kulkuvälineillä tai pyörällä. Perheen vanhin on jo päiväkodissa ja Anna hoitaa taaperoa kotona. Anna käy säännöllisesti alueensa mammakerhossa sekä kutsuu ystäviään ja sisarusiaan kotiin kun pystyy.

Arvot
Anna on käytännöllinen jalat maassa -tyyppi. Anna suhtautuu kaikkiin uskonnon harjoittajiin myötämielisesti, mutta karsastaa minkä tahansa uskonnon fanaattisimpia jäseniä. Anna uskoo yleismaailmalliseen hyvään, toisten auttamiseen sekä yhdessä tekemisen voimaan.

Motivaatio
Anna tahtoo äitiyslomallaan auttaa muita ihmisiä, ja saa vapaaehtoistyöstä myös hyvän synn pois-tua kotoa lapsien kanssa. Anna on käytännönläheinen ja puuhakas tyyppi, joka mielellään auttaa ja vaikuttaa erilaisissa järjestöissä. Anna ottaa mielellään ohjat omiin käsiinsä projekteissa.

Annalla on pienten lasten kanssa vain vähän aikaa viikossa tehdä vapaaehtoistyötä, eikä Anna pysty sitoutumaan pitkän aikavälin toimiin. Annan osallistuminen riippuu usein myös hyvistä yhteyksistä julkisilla kulkuvälineillä.

Kommunikaatio
Anna on aktiivinen facebookissa. Hänen ainoa viestintävälineensä on kännykkä, ja sitäkin hän käyttää vain lyhyen aikaa kerrallaan kun lapsi ei tarvitse huomiota.

Kommentti
“Vapaaehtoistyö voisi olla organisoituneempaa! Tehdäänkö vaikka taulukko siitä, mitä kaikkea tarvitaan?”

Kuva 14. Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin persoona 3.

Persoonat

“Idealisti”



Nimi
Jenna Nieminen

Ikä
22

Sukupuoli
Nainen

Työ
Sairaanhoidajaopiskelija

Koulutus
Lukio

Perhe
Poikaystävä

Elämä ja ympäristö
Jenna opiskelee keskisuurella paikkakunnalla ja asuu yhdessä poikaystävänsä kanssa. Jenna on sosiaalinen ja ulospäinsuuntautunut, ja ollut aktiivinen sekä opiskelijajärjestössä että nuorena rippikoulussa isosena.

Jenna harrastaa salilla käymistä ja elää terveellisesti. Jennan elämän kohokohtia ovat silloin tällöin vietetyt baari-illat vanhojen lukiokavereiden kanssa sekä matkustelu poikaystävän kanssa.

Arvot
Jenna kokee tasa-arvoisuuden tärkeimmäksi arvokseen. Hän puhuu voimakkaasti niin seksuaalivähemmistöjen kuin myös maahanmuuttajien puolesta. Jenna on eronnut kirkosta homokohun aikaan.

Motivaatio
Jennaa ahdistaa ympäristön maahanmuuttokriittinen asenneilmapiiri, ja hän haluaa tehdä itse jotakin maahanmuuttajien hyväksi.

Jennalla ei ole paljoa aikaa käyttää vapaaehtoistyöhön, mutta hän toivoo voivansa raivata kerran kuussa tilaa tehdä hyväntekeväisyyttä.

Kommunikaatio
Jenna on aktiivinen sosiaalisen median käyttäjä ja kommunikoi eniten älypuhelimensa viestisovelluksilla. Jenna etsii ensisijaisesti tietoa kännykkänsä nettiselaimella, ja käyttää kannettavaa tietokonettaan lähinnä koulutehtäviin. Jenna ei lue säännöllisesti paperilehtiä, mutta seuraa netissä sanomalehtien ja iltapäivälehtien uutisointia.

Kommentti
“En tajua miten jotkut voivat olla niin vihamielisiä turvapaikanhakijoita kohtaan. Kukaan ei voi tietää, mitä kaikkea ne ihmiset ovat tänne matkatessaan kärsineet!”

Kuva 15. Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin persoona 4.

Työpaja

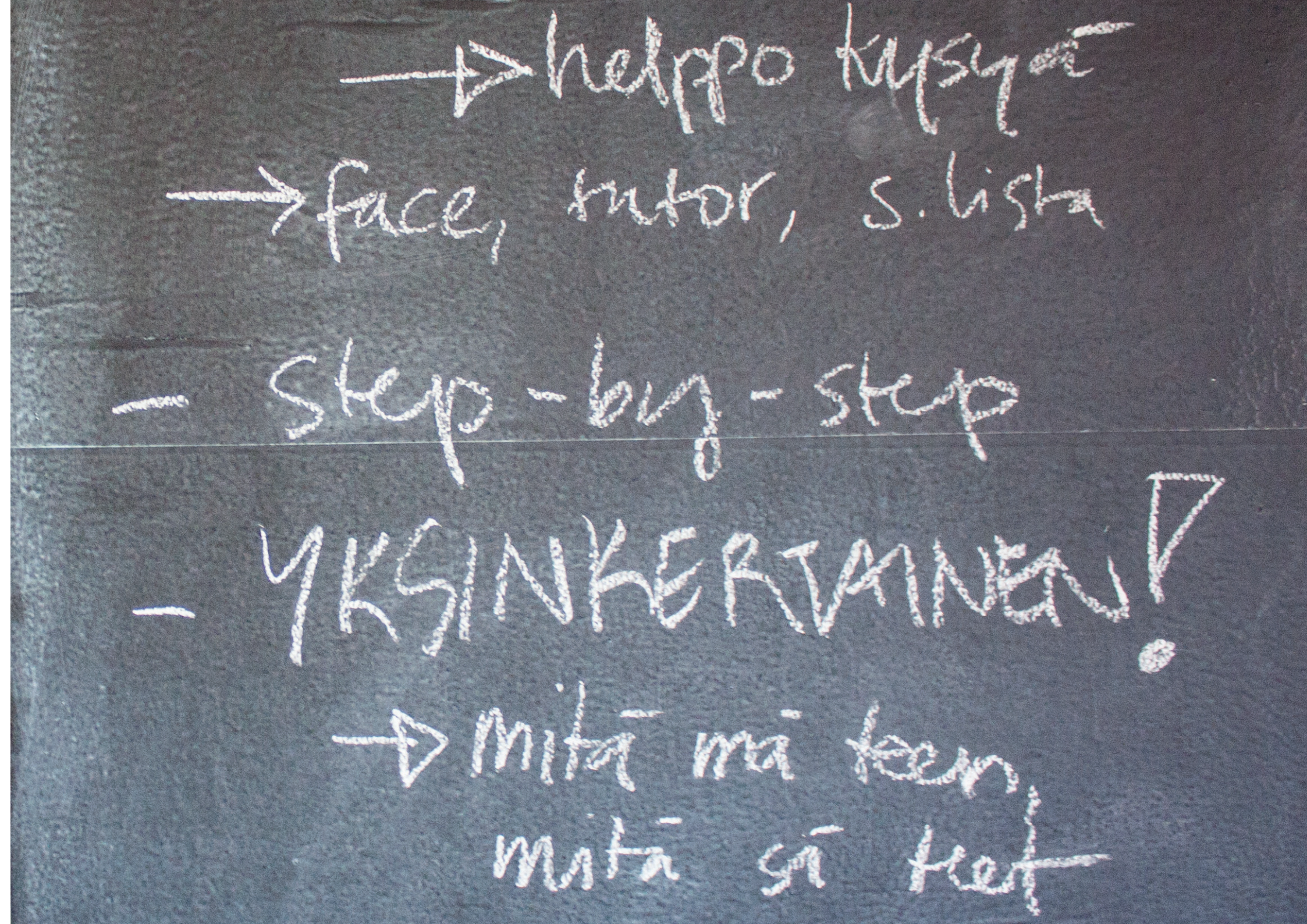
Toteutin yhteissuunnittelun työpajamuodossa projektin loppupuolella. Tarkoitukseni oli kutsua haastatteluihin ilmoittautuneista vapaaehtoistyöntekijöistä 3–7 henkilön joukko, joiden kanssa käydä läpi tutkimuksista esille nousseita ongelmia sekä kehitellä niihin ratkaisuja. Kuten jo edellä mainittu, haastattelukontaktien luominen osoitautui yllättävän hankalaksi, joten päädyin järjestämään työpajan lähipiirilleni. Työpajaan osallistui neljä henkilöä, joista vain yhdellä oli taustaa SPR:n vapaaehtoistyöhön hakeutumisesta. Loput osallistujista olivat muotoilutaustaisia opiskelijoita, mutta kukaan ei ollut palvelumuotoiluun suuntautunut. Päätin toteuttaa työpajan roolileikkinä, käyttämällä hyödyksi aiemmin luomiani persoonia.

Jaoin eri persoonakuvaukset jokaiselle osallistujalle. Aloitin työpajan käymällä yhteisesti läpi persoonat sekä alustamalla tutkimusaiheeni. Työpaja koostui yksinkertaisista elementeistä: kävimme yhdessä läpi luomani palvelupolun vaihe vaiheelta. Ensin hahmottelimme lähtötilanteen, jonka jälkeen osallistujat saivat hetken aikaa eläytyä ja kirjoittaa ylös edustamiensa persoonien toimintatapoja kyseisessä tilanteessa. Tämän jälkeen kävimme keskustelemalla läpi jokaisen henkilöhahmon pohdinnat, jolloin myös muilla työpajan osallistujilla oli mahdollisuus täydentää ja kommentoida. Kun palvelupolussa tuli esille erityisen ongelmallisia kohtia, kävimme yhteisesti läpi sitä, minkälaisilla muutoksilla palvelua voisi niiltä osin sujuvoittaa kyseisen henkilöhahmon kannalta. Lopuksi kokosimme parhaat ehdotukset yhteen sekä keskustelimme työpajan herättämistä ajatuksista. Kokonaisuudessaan sessio vei aikaa noin puolitoista tuntia, joka oli hyvä aikataulu työpajalle.

En odottanut työpajalta mullistavia tuloksia, mutta halusin silti tutkimusmielessä kokeilla metodia. Pelkäsin, ettei osallistujien kyky eläytyä opinnäytetyöni käyttäjäryhmään ole riittävä voimavara osallistavaan suunnitteluun, mutta tulokset yllättivät niin minut kuin työpajan osallistujatkin. Jälkikäteen työpajasta keskustellessa osallistujat totesivat, että fiktiiviseen henkilöhahmoon samaistuminen tuntui todella luontevalta, ja he kokivat saaneensa enemmän oivalluksia palvelun ongelmakohdista sekä kehitysmahdollisuuksista eläytyessään hahmoonsa kuin mitä he olisivat saaneet osallistuaan vain omana itsenään. Persoonaan samaistuminen laski osallistujien kynnystä nostaa esille kiusallisia tai tiedostamattomia esteitä palvelun sujuvuudelle, kuten viestintävälineisiin liittyvät hankaluudet tai omien aikataulujen priorisointi.

Työpajan lopputuloksena syntyi monta erilaista kehitysidea, jotka voidaan jakaa neljään eri teemaan: *yhteisöllisyys*, *merkittävyys*, *joustavuus* ja *yksinkertaistaminen*. *Yhteisöllisyys* on teema, joka vastaa ohjaamisen puuttumisen ongelmaan erityisesti vapaaehtoistyöhön kouluttautumisen prosessin loppupuolella. Työpajasta nousi esille idea Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssilla perustettavista tutor-ryhmistä. Pienissä ryhmissä samoista vapaaehtoistyömahdollisuuksista kiinnostuneet henkilöt voisivat kannustaa ja ohjata toisiaan sen sijaan, että koulutettava vapaaehtoistyöntekijä jäisi kurssin jälkeen yksin. Yhteisöllisyyden eri mahdollisuudet voisivat myös lisätä palveluun joustavuutta, jos osaksi kouluttautumispolkua voisi liittää myös vertaisoppimisen mahdollisuuden.

Kuva 16. Työpajassa syntyneitä ajatuksia.



Merkittävyyden teema nousi erityisesti esille vapaaehtoistyöhön hakeutuvan prosessin alussa, jossa ilmoittautumisen jälkeen voi kestää kauankin ennen kuin käyttäjä löytää sopivan kurssin jolle osallistua. Motivaation laskua voisi hidastaa kokemus oman työpanoksen tärkeydestä. Työpajassa virisi idea vapaaehtoistyön käsityksen laajentamisesta: miksi vapaaehtoistyö on muodoltaan järjestäytynyt niin, että työn vastaanottaja, tässä tapauksessa SPR, määrittelee ja kouluttaa tarvitsemansa työn laatua? Osallistujien omista kokemuksista nousi esille ajatus siitä, miten arvokastakin tietotaitoa omaava henkilö voi kokea itsensä hyödyttömäksi sen takia, ettei hänen olemassa oleville kyvyilleen ole sopivaa kanavaa hyödyntää niitä. Merkittävyyden teema toi esille ajatuksen siitä, miten jokainen vapaaehtoistyöhön hakeutuva voitaisiin koulutettavan resurssin sijaan nähdä alusta asti potentiaalisena resurssina, jota voitaisiin jo aikaisin hyödyntää.

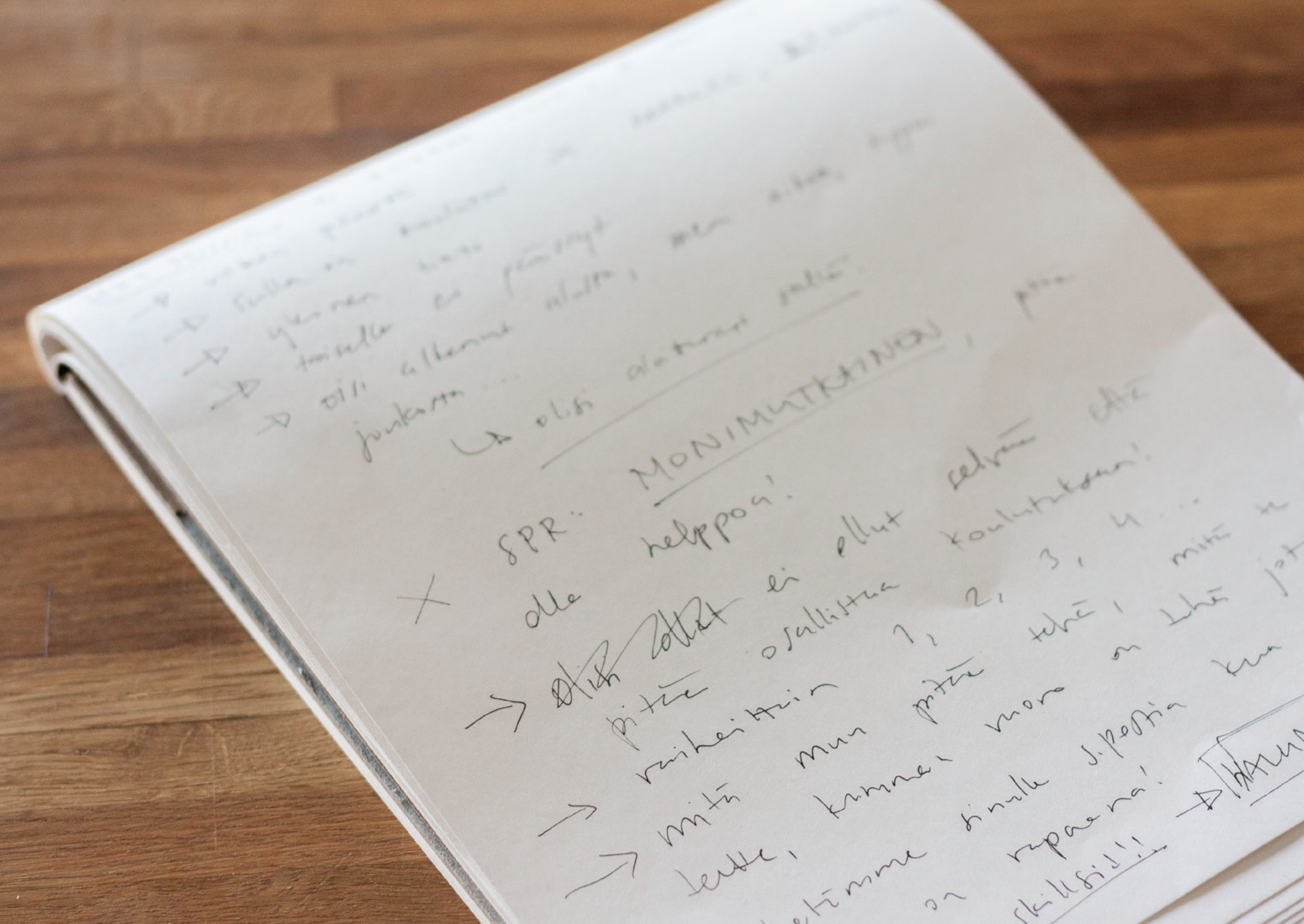
Teeman pohjalta syntyi idea internetpohjaisesta kykykartoituksesta, jonka jokainen vapaaehtoistyöntekijäksi ilmoittautuva täyttäisi. Kartoituksessa lueteltaisiin mahdollisia hyödynnettäviä kykyjä vaikkapa erätaidoista farsin kielen puhumiseen, sekä mahdollisuuksia ja motivaatiota kykyjen hyödyntämiseen vapaaehtoistyössä. Nämä voisivat toimia taitoina, joita osastot sekä organisaation ylemmätkin tahot voisivat vapaasti hyödyntää ilman kurssivaatimuksia tai odottelu-aikaa. Kykykartoitustoiminnalla tuotettu työ vastaisi vapaaehtoistyönä avoimen lähdekoodin (*open source*) ideologiaa, jossa työn tekijä tai kohde ei pidätä oikeuksiaan työn lopputulokseen. Työllä ei tavoiteltaisi yksilön rahallista, vaan yhteisön kollektiivista hyötyä. Lopputulos säilyisi seuraavien työtä tekevien vapaasti muokattavana ja hyödynnettävänä.

Oman merkittävyyden tunnetta yksittäisessä käyttäjässä pohdittiin myös tiedottamisen haasteiden kannalta. Kaikki työpajaan osallistuneet henkilöt olivat olleet tekemisissä SPR:n toisen vapaaehtoisuuteen perustuvan palvelun, Veripalvelun kanssa. Monikulttuurisen vapaaehtoistyön tiedottamista verrattiin työpajassa Veripalvelun tiedottamiseen: kun Veripalvelun tietyn veriryhmän varastomäärät alkavat laskea huolestuttavalle tasolle, saavat kyseisen veriryhmän luovuttajat kutsun luovutukseen joko sähköpostilla tai tekstiviestitse. Myös ajankohtainen veritilanne on näkyvillä Veripalvelun internetsivustolla, jossa kunkin veriryhmän varastotilannetta havainnollistaa Veripalvelun logona toimivan veripisaran muotoinen kuvaaja. Vapaaehtoistyöntekijöiden tarve ei ole yhtä helposti tilastoitavissa kuin veripussit, ja vapaaehtoistyötä on useampaa laatua kuin veriryhmiä. Samantyyppinen kutsu- tai tilastopalvelu koettiin kuitenkin hyvänä tapana viestiä käyttäjälle sitä, että hän on tarvittu.

Vapaaehtoistyöntekijäksi ilmoittautuvien aikatauluongelmiin löytyisi ratkaisu *joustavammalla* kouluttautumismallilla. Keskustelimme työpajassa virtuaaliopetuksen mahdollisuuksista osana joustavampaa, erityyppisiä oppimismahdollisuuksia tarjoavaa palvelumallia. Ihmiskontakti sekä muiden vapaaehtoistyöntekijöiden ja kouluttajan tapaaminen tuntui kuitenkin tärkeältä jokaiselle työpajan hahmolle, joten virtuaaliopetuksen tarkoitus ei saa olla perinteisen kurssitoiminnan syrjäyttäminen. Yhdessä virtuaaliopetuksen, fyysisen kurssiopetuksen sekä yhteisöllisen tutor-ryhmän kanssa voitaisiin kuitenkin olennaisesti keventää kurssiopetuksen taakkaa viestittämisessä. Näin ollen voitaisiin keskittää resursseja koulutustilaisuuksien lisäämiseen ja siten palvelun joustavuuden lisäämiseen.

Kuva 17. Työpajan osallistujat kirjasivat ajatuksiaan post-it-lapuille työpajan aikana.





Joustavuutta palveluun toisi myös lisää mahdollisuus tutustua odotteluaikojen lomassa vapaaehtoistoimintaan tai muihin vapaaehtoistyöntekijöihin vaikkapa osastotasolla järjestettävässä vapaaehtoistyöntekijöiden tuki- ja tapaamisryhmissä. Tämän tyyppisen toiminnan tarve ja onnistuminen on erittäin paikkakuntasidonnaista, sillä kaikilla osastoilla tai paikkakunnilla ei välttämättä ole resursseja tai tarvetta toiminnan järjestämiseen. Vapaaehtoistyöhön tutustuminen ja kontaktien luominen olisi kuitenkin arvokas, matalan kynnyksen aloittamismahdollisuus sellaisilla paikkakunnilla, missä toimintaa on mahdollista ja järkevää järjestää.

Yksinkertaistaminen palvelussa nousi ensisijaisen tärkeäksi elementiksi palvelun rakenteessa sekä ennen kaikkea sen viestinnässä. SPR:n monikulttuurisesta vapaaehtoistyöstä viestiminen ei tällä hetkellä luo käyttäjälle varmuutta toimintamalleista, eikä selkeää kokonaiskuva palvelun kulusta alusta loppuun. Työpajassa ei syntynyt yhtä selkeää mallia yksinkertaisuuden soveltamisesta palvelun uudistamisessa, vaan kyse oli pikemminkin periaatteen soveltamisesta palvelun kaikissa vaiheissa. Hyvä esimerkki yksinkertaistamisen mahdollisuuksista löytyi SPR:n vapaaehtoistyöhön ilmoittautuneen työpajan osallistujan kokemuksista: Henkilö oli nuorena ilmoittautunut vapaaehtoistyöntekijäksi hyväntekeväisyysjärjestöön, jonka tiedotus oli karsittu vain olennaiseen. Tervetulosähköpostissa kuvattiin pelkistetty kolmivaiheinen polku vapaaehtoistyöntekijäksi, ja ehdotettiin suoraan ajankohtaa ensimmäisen vaiheen koulutuskurssille. Ehdotuksessa oli linkki suoraan kurssi-ilmoittautumiseen.

SPR:n vastaava toimintamalli on monimutkaisempi. Ilmoitaututtuaan vapaaehtoistyöntekijäksi täytyy käyttäjän etsiä laajasta kurssivalikoimasta itselleen sopiva vaihtoehto. Käyttäjä ei saa sähköisestä viestinnästä selkeää kuvaa oikeista menettelytavoista tai riittävän suoria toimintaohjeita. Tämä voi johtaa lopulta siihen, ettei käyttäjä koskaan päädy vapaaehtoistoimintaan mukaan, kuten työpajan osallistujalle kävi. Jälkikäteen työpajassa keskustellessa ei henkilö ollut tilanteessa ymmärtänyt lainkaan, että koulutuksen käyminen on edellytys esimerkiksi vastaanottokeskuksissa työskentelemiselle.

Viestinnän yksinkertaistamiseen pohdittiin työpajassa vaihtoehtoina muun muassa selkeää viestintää menettelytavoista, esimerkiksi yksinkertaistetun palvelupolun kuvaamista vaikkapa tervetulosähköpostissa. Myös erilaisten vapaaehtoistyön muotojen esittely ja kuvaaminen koettiin tärkeänä, mutta vain siten, että käyttäjälle ei tule liikaa tietoa kerralla. Erityisesti nuorelle käyttäjäryhmälle koettiin ensiarvoisen tärkeänä viestiä mobiiliystävällisellä tavalla sekä luoda rekisteröitymisistä ja ilmoittautumisista mahdollisimman kevyitä toimenpiteitä. Sähköisten palvelujen ja alustojen yksinkertaistaminen voisi tapahtua esimerkiksi erilaisten suodattimien sekä suorien linkitysten lisäämisellä, joilla estettäisiin liian suurta informaatiotulvaa viemästä käyttäjän huomiota tämän kannalta epäolennaisiin seikkoihin.

Kuva 18. Työpajan aikana syntyneitä muistiinpanoja.

5 Uudistettu palvelukonsepti

Uudistettu palvelukonsepti yhdistää kaikkia edellä mainittuja elementtejä ja teemoja yhdeksi kokonaisuudeksi. Palvelukonsepti on laadittu käyttäjän näkökulmasta, ja sen on tarkoitus olla ensi tason versio mahdollisista muutoksista, joita vapaaehtoistyöntekijäksi haluavan käyttäjän palvelupolkuun voitaisiin soveltaa. Palvelukonsepti on vasta ideatasolla, eikä sen tarkoitus ole kuvata valmista, toteuttamiskelpoista palvelun uudistusta. Konseptin on tarkoitus tuoda esiin nykyisen palvelun ongelmakohtia, ja esittää niille mahdollisia ratkaisuja jatkokehittelyä varten.

Opinnäytetyössäni esittelen palvelukonseptia sekä visuaalisesti että kirjallisesti kuvaten pääkohdat jo aiemmin esiin nostamistani uudistusmahdollisuuksista. Tuotan lisäksi opinnäytetyöstäni erillisen, prosessin osalta suppeamman kuva- ja tekstikokonaisuuden, joka on tuotettu esittelemään uudistettua palvelukonseptia SPR:n työntekijöille (liite 2). Koen tarpeelliseksi erotella SPR:lle tuotettavan materiaalin opinnäytetyöni tekstistä, sillä opinnäytetyöni kuvaa laajasti koko oman oppimiseni sekä työn suorittamisen prosessia. Liitän SPR:lle toteuttamaani materiaaliin myös erikseen luomani persoona-kuvaukset sekä neuvoja miten työkalua voi halutessaan käyttää.

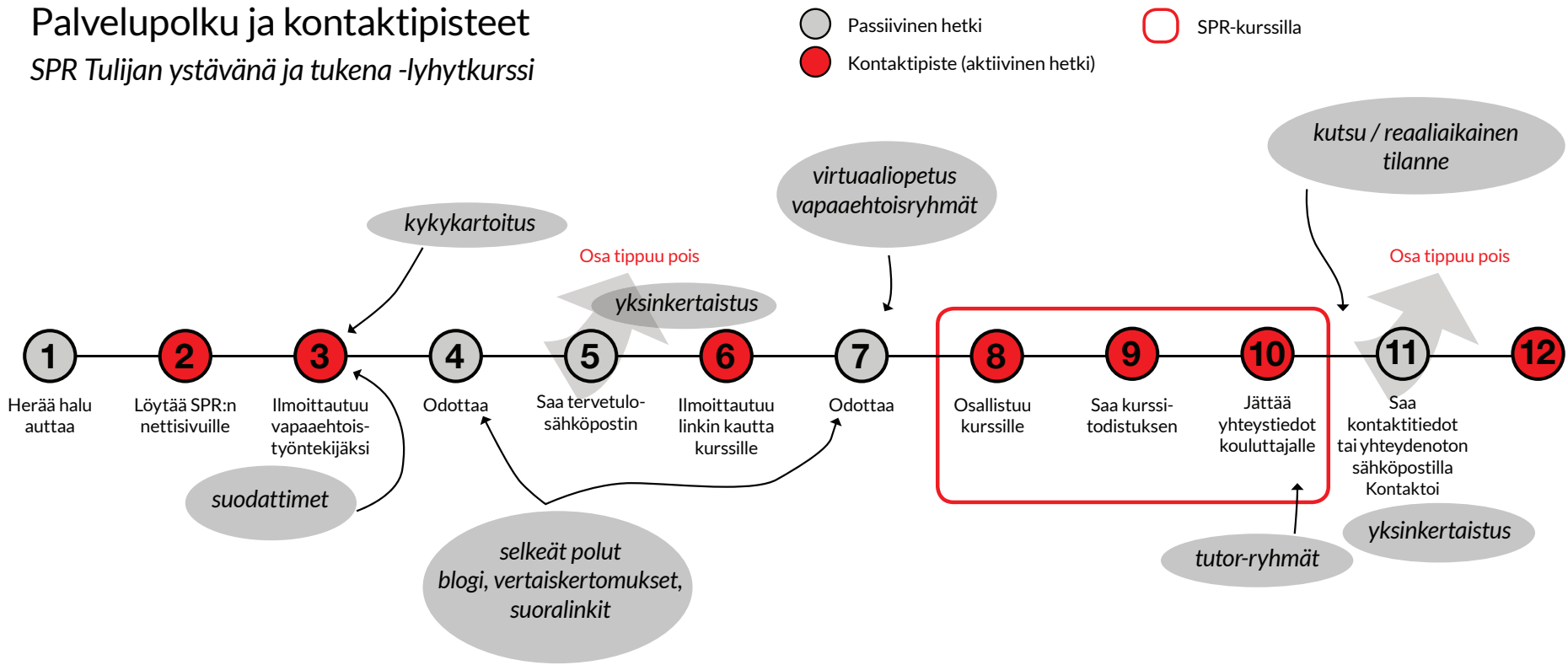
Ensimmäinen palvelupoluista (s. 53) kuvaa niitä muutoksia, mitä olemassa olevaan palvelun kulkuun voisi sijoittaa. Toinen palvelupoluista (s. 55) on hahmotelma siitä, miltä polku voisi näyttää uudistusten jälkeen. Palvelupolkuun liitetyt muutokset on eroteltu harmaisiin tekstilaatikoihin ja numeroitu uudistetun palvelupolun palvelutuokoiden mukaan.

④ Kykykartoitus

Kykykartoitus on internetissä vapaaehtoiseksi ilmoittautumisen yhteydessä täytettävä yksinkertainen lomakepohja. Käyttäjä voi valmiista vaihtoehdoista poimia omia kykyjään vastaavat taidot vapaaehtoistyöntekijäprofiilinsa kykyvalikoimaan. Vaihtoehtoja ovat esimerkiksi ”koodaus”, ”erätaidot”, ”kuvitus”, ja niin edelleen. Kykyvalikoimaa voi suodattaa kategorioiden avulla tai sanahaululla. Jokaisen käyttäjän profiiliinsa lisäämän kyvyn alle voi arvioida kyvykkyystasonsa asteikolla 1–5 sekä lisätä halutessaan lyhyen sanallisen kuvauksen. Kykykartoitus toimii vapaaehtoistyön koordinaattoreille sekä SPR:n organisaation työntekijöille kykyhakuna, jolla tietynlaista työpanosta tarvitseva organisaation taho voi hakea soveltuvaa henkilöä. Kykykartoituksen tarkoitus on laajentaa vapaaehtoistyön käsitettä myös sellaisiin taitoihin, joita yleensä ei käsitetä relevanteiksi humanitaarisessa työssä.

Palvelupolku ja kontaktipisteet

SPR Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssi



Kuva 19. Palvelupolun lisäyksiä.

③ Tehokkaat suodattimet

Vapaaehtoistyöntekijäksi ilmoittautuessaan käyttäjälle tulee valittavakseen tehokkaat ja relevantit suodattimet, joilla käyttäjä voi itse rajoittaa vastaanottamaansa tietoa. Suodattimet on mahdollista skaalata löyhästi, esimerkiksi alueeksi voi valita ”pääkaupunkiseutu”, tai erittäin tarkoiksi, jolloin valinta voisi olla vaikkapa ”Käpylän kaupunginosa”. Automatisoidut sähköposti-viestit merkittäisiin sisältöä tuottaessa rutiininomaisesti myös suodattimilla, jolloin vain olennaiset viestit kulkevat niitä halua-ville käyttäjille. Käyttäjä vastaanottaisi näin ollen lähtökohtaisesti vain itselleen hyödyllistä tietoa, eikä olennainen viestintä huku epäolennaisten viestien alle.

⑤⑥ Viestinnän uudistus

Viestintää selkeytetään mahdollisimman yksinkertaiseksi ja tehokkaaksi. Tervetulosähköpostiin sisällytetään yksinkertainen kuvallinen esitys vapaaehtoistyöntekijäksi kouluttautumisen vaiheista. Vaiheet numeroidaan ja otsikoidaan, ja lisätieto sisäl-lytetään linkin taakse SPR:n internetsivustolle. Tehokkailla suodattimilla käyttäjä on valinnut itselleen kiinnostavimman vapaaehtoistyön muodon, joka esitellään sähköpostissa. Jos käyttäjä on valinnut itseään kiinnostavia kohteita useampia, esitetään sähköpostissa linkit näiden mahdollisten vapaaehtois-työn polkujen kuvauksiin ja toimintaohjeisiin. Ydinajatuksena viestinnän uudistuksessa on tiedon karsiminen olennaiseen sekä selkeiden toimintaohjeiden esittäminen.

Karsitun viestinnän vastavoimana käyttäjien tiedotta-miseksi perustetaan erilaisia syvemmän viestinnän kanavia, esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijöiden blogeja tai henkilö-kohtaisten kokemusten kertomuksia sisältäviä artikkeliosuuksia. Viestinnän tuotannossa hyödynnetään Kykykartoituksen avulla löytyviä blogikirjoittajia, sosiaalisen median osaajia sekä muita sisällöntuottajia.

Palvelupolku ja kontaktipisteet
SPR Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssi



Kuva 20. Uudistetun palvelupolun hahmotelma.

⑥ Suoralinkit

Tehokkaan viestinnän yksi kulmakivistä on suorat kehotukset ja linkit. Tervetulosähköposti sisältää kehotteen osallistua automaattisesti poimittuun seuraavan vapaaseen lähellä sijaitsevan koulutukseen sekä linkin suoraan ilmoittautumiseen. Suorilla kehoitteilla ja linkeillä helpotetaan vapaaehtoistyöhön hakeutuvan käyttäjän vaivaa tiedon etsimisessä.

⑧ Virtuaaliopetus

Virtuaaliopetus on vaihtoehto pitkään kurssin suorittamista odottaville käyttäjille, jotka haluavat saada makupaloja kurssisisällöistä jo ennen kurssille osallistumista. Lisäksi virtuaaliopetus toimii tärkeiden aihepiirien muistutuksina jo kurssin käyneille sekä sisältää käytännön vinkkejä hankaliin tilanteisiin. Virtuaaliopetus tapahtuu niin lyhyillä videoilla kuin myös tiedon tekstiversioilla, jotka on tuotettu kykykartoituksessa löytyneiden vapaaehtoistyöntekijöiden voimin.

⑧ Vertaistukiryhmät

Vapaaehtoistyön vertaistukiryhmät ovat keskustelu- ja kohtaamispaikkoja alueen vapaaehtoistyöntekijöille. Tapaamiset järjestetään säännöllisesti, sekä vapaaehtoistyöntekijöillä on oma vertaistukiryhmä sosiaalisessa mediassa. Ryhmien tarkoitus on kannustaa alueen vapaaehtoistyöntekijöitä tukeutumaan toisiinsa ja tarjota mahdollisuus ulkopuolisille tutustua toimintaan kokoontumisten kautta. Kokoontumiset ovat vapaamuotoisia ja järjestetään julkisilla paikoilla kuten kahviloissa, ruokaloissa, baareissa tai SPR:n omissa tiloissa. Kokoontumisiin ei budjetoida rahaa, ja niiden järjestäminen on osastojen vastuulla.

⑪ Tutor-ryhmät

Tulijan ystävänä ja tukena –lyhytkurssin loppuun sisällytetään 20 minuutin pituinen ryhmätyötehtävä, jossa alustavasti saman tyyppisistä vapaaehtoistyön muodoista kiinnostuneet kurssin osallistujat ryhmäytyvät keskenään. Ryhmissä he keskustelevat valitsemastaan vapaaehtoistyön muodosta ja tutustuvat samalla toisiinsa. Ryhmä keksii aiheestaan kolme kysymystä, sekä esittelee oman ymmärryksensä mukaisesti ryhmää kiinnostaneen vapaaehtoistyön erityispiirteitä. Jokaisen ryhmän esityksen jälkeen käydään yhdessä kouluttajan kanssa läpi esille nousseet kysymykset. Kouluttaja kehottaa muodostuneita ryhmiä vaihtamaan yhteystietoja keskenään, ja kurssin loputtua lähettää kaikille kurssille osallistuneille sähköpostin sisältäen linkin esimerkiksi Facebook-palvelussa kurssille osallistuneille perustamaansa ryhmään. Facebook-ryhmä toimii keskustelu-alustana aloitteleville vapaaehtoistyöntekijöille sekä matalan kynnyksen tiedonhakuvälineenä vapaaehtoistyöhön liittyvissä kysymyksissä.

⑫ Reaaliaikainen tilanne

Reaaliaikainen tilanne on internetpohjainen työkalu tai sovellus, johon vapaaehtoistyön koordinaattorit sekä vastaanottokeskusten henkilökunta voivat yhteisesti rekisteröidä erilaisten vapaaehtoistyön muotojen kulloisiakin tarpeita. Sivustolta tai sovelluksesta voi tarkistaa nopeasti, mikä vapaaehtoistyön muoto milläkin paikakunnalla tarvitsisi eniten tekijöitä. Lisäksi palvelun kautta voi selata yksittäisiä tarkkoja vapaaehtoistyöntekijän hakuja, joita sovellusta hallinnoivat tahot voivat sovelluksessa julkaista.

6 Tulevaisuudessa?

Opinnäytetyöni tuloksena muodostunut paranneltu palvelukonsepti on vasta ensimmäinen askel kohti parannettua palvelua ja käyttäjäkokemusta. Tähänastinen työ on kartoittanut palvelua käyttäjän näkökulmasta. Konkreettisten parannusehdotusten seuraava vaihe olisi kartoittaa palvelun tarjoajan resursseja sekä valmiuksia muuttaa palvelua.

Seuraava vaihe työstä jää kandidaatin opinnäytetyöni ulkopuolelle. Toivon, että esille nostamistani haasteista, ongelmakohdista ja niiden parannusehdotuksista on hyötyä SPR:lle organisaationa, ja he hyödyntäisivät saavuttamiani tuloksia palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä. Seuraava askel opinnäytetyöni jatkokehittelyssä olisi priorisoida esittelemäni ongelmat ja vaiheittain alkaa kehittää eteenpäin niistä syntyneitä ideoita. Monen suunnitelman toteuttamiseen tarvittaisiin aikaa, resursseja sekä laaja työryhmä josta löytyisi osaamista niin SPR:n organisaatiosta, viestinnästä kuin myös koodaamisesta ja sovellusten kehittämisestä. Lisäksi käyttäjätutkimus sekä syvempi palvelun kartoitus olisi edelleen tarpeen.

Esille nousseet haasteet ovat itsenäisiä kokonaisuuksia, joihin en ole opinnäytetyöni puitteissa kyennyt tarkemmin syventymään. Jokainen yksittäinen ongelmakohta ja haaste palvelussa olisi suuremman, syventävän projektin arvoinen aihe. Toivon, että ainakin osa työni tuomista oivalluksista tulee jatkokehitykseen ja hyödyttää vielä myös työhöni osallistuneita palvelun nykyisiä ja tulevia käyttäjiä.

7 Lopuksi

Palvelun kehittäminen on pitkälinen projekti, jota aloittaessa ei usein ole selkeää käsitystä minne projektin loputtua tulee päätyvän. Aloitin opinnäytetyöni tekemisen luullen tiedostavani hyvin opinnäytetyön aiheen haasteet ja mahdollisuudet, mutta nyt työni päätyttyä koen aliarvioineeni työn vaikeudet.

Selkein syntynyt oivallus työstäni liittyy palvelumuotoilutyön luonteeseen: työtä on erittäin vaikea toteuttaa yksin. Ryhmässä ideoiminen on suurempi voimavara kuin osasin arvioida etukäteen. Opinnäytetyössäni juuri yhteissuunnittelu oli yksittäinen kaikista vaikuttavin työvaihe, joka innosti ja motivoi sekä minua että myös työpajaan osallistuneita henkilöitä. Ryhmässä ideoiminen sekä työn innostava jakaminen tuottivat parhaimpia tuloksia, joista opinnäytetyötäni oli helppoa viedä eteenpäin. Palvelumuotoilu on luonteeltaan osallistavaa, eikä projektia olisi voinut toteuttaa yksin itsenäisenä työskentelynä. Silti tämänkin tiedostaen olin yllättynyt, miten suuri myönteinen vaikutus yhteissuunnittelutyöpajalla oli lopputulokseen.

Osallistujien kokoaminen tutkimustyötä varten oli haasteellisempaa kuin olin osannut odottaa. Olen tuottanut kyselytutkimuksia osana opintojani ennen opinnäytetyöni suorittamista, ja olin osannut varautua hankaluuksiin. En kuitenkaan ollut varautunut siihen, miten paljon vaivaa ja aikaa kului tutkimuksieni otannan relevantille tasolle saattamiseen. Ihmiset olivat hyvin myönteisiä opinnäytetyöni aiheen suhteen ja vastasivat mielellään kyselytutkimukseen, mutta suuritöisempiin haastatteluihin sekä työpajaan olisin todennäköisesti tarvinnut jonkinlaista vastiketta saadakseni osallistujia.

Kaiken kaikkiaan aikataulujen venymisen ja pienten kompastelujen jälkeenkin olen erittäin tyytyväinen opinnäytetyöni lopputuloksiin. Koen käyttäjätutkimuksella löytäneeni sekä piilossa olevia että tiedostettuja palvelun kulun ongelmia, joita palvelun kehittäjät eivät ole vielä osanneet ottaa huomioon. Löydösten takana on helppoa seistä, sillä kaikki johtopäätökset on perustettu tutkimukselle. Esittämäni ratkaisuehdotukset ovat mielestäni ajankohtaisia ja käytännöllisiä, ja toteutuessaan muuttaisivat koko vapaaehtoistyön käsitteen määritelmää SPR:llä. Koen, että yhteistyökumppanini hyötyy työstäni sekä opinnäytetyön lopputulosten suomin oivalluksin että opinnäytetyön prosessiin tutustumalla. Olen myös itse oppinut palvelumuotoilusta paljon ja saavuttanut yhden, itsenäisesti läpi viedyn palvelumuotoilun projektin päätökseen kunnialla.

Lopuksi tahdon kiittää opinnäytetyöni mahdollistaneita tahoja: Suomen Punaisen Ristin Mikko Cantellia ja Erja Reinikaista, opponointiryhmääni Annukka Svandaa, Aliisa Taljaa ja Piia Laulaista, Aalto-yliopiston Simo Puintilaa ja Tiina Airaksista sekä kaikista olenaisimpana niitä kaikkia tutkimuksiini vastanneita 18 nimetöntä henkilöä joita ilman koko opinnäytetyötä ei olisi nyt kasassa.

8 Lähteet

Cantell, Mikko (2016). Suullinen tiedonanto 2.2.2016, Helsinki.

Design Thinking for Educators (2012). 2. painos. [pdf] IDEO + Riverdale. Saatavissa: <http://www.designthinkingforeducators.com/design-thinking/> [viitattu 6.4.2016]

Haastattelut (2015). [Jyväskylän Yliopiston Koppa-internetsivuilla]. Päivitetty 10.4.2015. [viitattu 7.4.2016]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/haastattelut>

Havainnointi eli observointi (2015). [Jyväskylän Yliopiston Koppa-internetsivuilla]. Päivitetty 10.4.2015. [viitattu 7.4.2016]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>

SPR (2016). Tulijan ystävänä ja tukena –lyhytkurssi 17.2.2016, Espoo.

Koivisto, Mikko (2007). Mitä on palvelumuotoilu? – muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. [pdf]. Helsinki: Muotoiluosasto, Taideteollinen korkeakoulu. Saatavissa: http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyö_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf

Kyselyt (2015). [Jyväskylän Yliopiston Koppa-internetsivuilla]. Päivitetty 10.4.2015. [viitattu 7.4.2016]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/kyselyt>

Laadullinen tutkimus (2015). [Jyväskylän Yliopiston Koppa-internetsivuilla]. Päivitetty 23.4.2015. [viitattu 7.4.2016]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Mikä on Suomen Punainen Risti? (n.d.). [Suomen Punaisen Ristin internetsivuilla]. [viitattu 7.4.2016]. Saatavissa: <https://www.punainen-risti.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>

Määrällinen tutkimus (2015). [Jyväskylän Yliopiston Koppa-internetsivuilla]. Päivitetty 23.4.2015. [viitattu 7.4.2016]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Stickdorn, Marc (2011). The iterative process of service design thinking. Teoksessa: Toim. Stickdorn, M. ja Schneider, J. (2011). This is service design thinking: basics, tools, cases, 72-73. [e-kirja] Amsterdam: BIS Publishers. Saatavissa: <https://www.dawsonera.com/abstract/9789063693169> [viitattu 6.4.2016].

This is service design thinking (2011). Toim. Stickdorn, M. ja Schneider, J. (2011). This is service design thinking: basics, tools, cases. [e-kirja] Amsterdam: BIS Publishers. Saatavissa: <https://www.dawsonera.com/abstract/9789063693169> [viitattu 6.4.2016].

Vastaanottopalvelut turvapaikanhakijoille (n.d.). [Maahanmuuttoviraston internetsivuilla]. [viitattu 7.4.2016]. Saatavissa: http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastaanoton_palvelut

Kuvalähteet

Kuva 1. Suomen Punainen Risti. Tämä on Punainen Risti_Suomi, sivu 6. [pdf] Saatavissa: Intranet yrityksen sisäisessä käytössä, vaatii kirjautumisen.

Kuva 2. Jussi Vierimaa. Kieltenopettaja Mika Lamminpää opettaa turvapaikanhakijoille suomen kieltä [viitattu 13.4.2016]. Saatavissa: <http://www.punaisenristinkuvat.fi/fotoweb/> , vaatii kirjautumisen.

Kuva 4. Suomen Punainen Risti. Punainen Risti vastaanottamassa 26.11.15, sivut 3-6, 14, 16, 18, 24, 26. [pdf] Saatavissa: Intranet yrityksen sisäisessä käytössä, vaatii kirjautumisen.

Kuvat 3, 5, 6-20. © Ellinoora Rustholkarhu.

9 Liitteet

Liite 1. Monikulttuurinen vapaaehtoistyö -kyselytutkimus. Sivut 63-66.

Liite 2. Palvelumuotoilu ja SPR monikulttuurinen vapaaehtoistyö.
Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin tutkimus- ja kehitysprojekti.
Sivut 67-76.

Monikulttuurinen vapaaehtoistyö -kyselytutkimus

Tämä on kysely monikulttuurisen vapaaehtoistyön tutkimis- ja kehittämisprojektiin. Kysely vie noin 15 minuuttia.

Projekti on osa kandidaatin opinnäytetyötä Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulussa Muotoilun laitoksella. Työ toteutetaan yhteistyössä Suomen Punaisen Ristin kanssa ja koskee nimenomaisesti Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssia.

Pääsy tutkimusvastauksiin on vain allekirjoittaneella, ja kaikki vastaukset ovat luottamuksellisia. Vastauksia käytetään kandidaatin opinnäytteessä anonymisti ja siten, ettei yksittäisiä vastauksia voi yhdistää toisiinsa niin, että vastaajaa on mahdollista tunnistaa.

Lisätietoja tutkimukseen tai kandidaatin opinnäytetyöhön liittyen voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen ellinoora.rustholkarhu (at) aalto.fi .

Kiitos osallistumisestasi!

Ellinoora Rustholkarhu
Teollinen muotoilu BA, Aalto ARTS

***Pakollinen**

Taustatietoja

1. Ikäsi *

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ alle 20
☐ 20 - 35
☐ 35 - 50
☐ 50 - 65
☐ 65 +

2. Sukupuoli

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ Nainen
☐ Mies
☐ Muu: _____

3. Kuinka paljon sinulla on kokemusta vapaaehtoistyöstä? *

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ Paljon
☐ Jonkin verran
☐ Ei juurikaan
☐ Ei lainkaan
☐ Muu: _____

Vapaaehtoistyö SPR:llä

4. Mitä kautta löysit SPR:n vapaaehtoistoiminnan piiriin? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- ☐ Netin kautta
☐ Kuulit tutulta
☐ Kuulit SPR:n työntekijältä / vapaaehtoiselta
☐ Muu: _____

5. Oletko ollut vapaaehtoistointaan liittyen koskaan yhteydessä SPR:n työntekijöihin? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- ☐ En
☐ Kyllä, vapaaehtoiskoordinaattoriin
☐ Kyllä, toiseen vapaaehtoistyöntekijään
☐ Muu: _____

6. Voit halutessasi tarkentaa edellistä vastausta tähän.

7. Oletko käynyt Tulijan ystävänä ja tukena -pikakurssia? *

Tulijan ystävänä ja tukena -pikakurssi kestää yhden iltapäivän ajan, ja valmentaa monikulttuuriseen vapaaehtoistyöhön.

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ Kyllä
- Siirry kysymykseen 13.
- ☐ En
- Siirry kysymykseen 8.

Vapaaehtoiskoulutus SPR:llä

8. Minkä vapaaehtoistyöhön valmentavan kurssin olet käynyt SPR:llä? *

Voit kirjoittaa tähän vain yhden, useamman tai kaikki käymäsi kurssit.

9. Minkälaisia odotuksia sinulla oli ennen kurssia? *

Voit tässä kuvailla odotuksiasi vain yhtä, useampaa tai kaikkia käymiäsi kursseja kohtaan. Muistathan tarkentaa, minkä kurssin odotuksista kerrot.

10. Miten hyvin koit kurssin sisältöjen vastaavan odotuksiasi? *

Voit vastata yhden, useamman tai kaikkien käymiesi kurssien osalta.

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Erittäin huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin hyvin

11. Minkälaista hyötyä koet kurssista olleen sinulle? *

Kerro mahdollisimman laajasti, mitä hyötyä koit kurssista/kursseista olleen sinulle vapaaehtoistyössä, vapaaehtoistyöntekijänä tai muussa elämässä.

12. Vapaa sana

Tähän voit kirjoittaa muuta SPR:n vapaaehtoistyöhön ja siihen valmentaviin kursseihin liittyvää.

Siirry kysymykseen 19.

Tulijan ystävänä ja tukena -pikakurssi

13. Minkälaisia odotuksia sinulla oli ennen kurssia? *

14. Miten hyvin koit kurssin sisältöjen vastaavan odotuksiasi? *

.

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Erittäin huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin hyvin

15. Minkälaista hyötyä koet kurssista olleen sinulle? *

16. Koetko, että kurssin sisällöstä jäi puuttumaan jotakin? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ En osaa sanoa

17. Jos vastasit edelliseen kyllä, tarkenna tähän mitä:

18. Vapaa sana

Tähän voit kirjoittaa muita ajatuksia Tulijan ystävänä ja tukena -pikakurssista.

Siirry kysymykseen 19.

Työskentely vapaaehtoisena

19. Oletko työskennellessäsi monikulttuurisessa vapaaehtoistyössä kohdannut tilanteita, joihin et ole osannut valmistautua tai joissa et ole tiennyt mitä tehdä?

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ En
- ☐ Kyllä

20. Jos vastasit edelliseen kyllä, kuvaile millaisia tilanteet ovat olleet.

Jos vastasit edelliseen ei, siirry seuraavaan kysymykseen.

21. Keneltä SPR:ssä saat tukea vapaaehtoistyöskentelyssäsi?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- ☐ Vapaaehtoiskoordinaattoreilta
☐ Vastaanottokeskuksen työntekijöiltä
☐ Muilta vapaaehtoisilta
☐ En keneltäkään
☐ Muu: _____

22. Koetko voivasi vaikuttaa riittävästi työhösi vapaaehtoisena?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- ☐ Kyllä
☐ Jonkin verran
☐ En
☐ Muu: _____

23. Jos vastasit edelliseen en, miten haluaisit päästä vaikuttamaan vapaaehtoistoimintaan?

Kiitos vastauksistasi!

24. Vapaa sana

Yhteystiedot & lisähaastattelu

Lähetä lomake painamalla LATAA. Jos haluat kertoa lisää kokemuksistasi tai olet kiinnostunut osallistumaan puolen tunnin mittaisiin syvähaastatteluihin monikulttuurisesta vapaaehtoistyöstä, jätä yhteystietosi alle tai laita minulle sähköpostia osoitteeseen ellinoora.rustholkarhu (at) aalto.fi . Yhteystietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille eikä niiden jättäminen velvoita mihinkään. Haastattelut kestävät puoli tuntia ja suoritetaan pääkaupunkiseudulla, Sinulle parhaiten sopivassa paikassa ja ajankohtana maaliskuun 2016 aikana.

25. Yhteystietosi

Palvelun tarjoaa


Palvelumuotoilu ja SPR:n monikulttuurinen vapaaehtoistyö

Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssin tutkimus- ja kehitysprojekti

Ellinoora Rustholkarhu, kevät 2016

Mitä on palvelumuotoilu?

Palveluiden kehittämiseen syntynyt palvelumuotoilu on suhteellisen uusi osaamisala. Se on muotoilun suuntaus, joka asettaa ihmisen tutkimuksen ja suunnittelun keskiöön. Palvelumuotoilun tavoitteena on parantaa palvelun asiakaskokemusta käyttäjätutkimuksen ja osallistavan suunnittelun metodeilla.

Työn tutkimukselliseksi pohjaksi olen käyttänyt perinteisiä tiedonkeruun menetelmiä havainnointia, kyselytutkimusta ja haastattelua. Tutkimukset on tuotettu luottamuksellisesti ja anonyymeina. Tutkimusten kohderyhmä on ollut monikulttuuriseen vapaaehtoistyöhön hakeutuneet henkilöt. Tutkimukset ovat painottuneet laadullisiin kysymyksiin.

Käyttäjän ymmärtäminen on tärkeää ennen kuin palvelua voi lähteä suunnittelemaan. Palvelun hahmottamiseen on kehitetty paljon erilaisia kartoitusmenetelmiä, joilla pyritään ymmärtämään palvelun sujuvuutta, rakennetta sekä käyttäjän kokemusta samanaikaisesti. Olen käyttänyt palvelumuotoilullisia kartoituksia koostaessa tutkimustulosten keskiarvoa, mutta hajontaa on myös paljon.

Tutkimukset

”Haluaisin auttaa enemmän mutta en tiedä miten.”

”Yhteistyö vokiin [vastaanottokeskusten] kanssa voisi olla organisoituneempaa. Minulla on kokemusta kahdesta. Toisessa yhteistyö sujuu ja vokin asukkaat hyötyvät. Toisessa apu täytyy ujuttaa perille, ja vokissa ei ymmärretä, kuinka paljon resursseja menettävät.”

”Olisi voitu vaikka laittaa nettiin tai jakaa n yhdelle sivulle tiivistettynä numero yms faktaa maailman pakolaistilanteesta, jota kurssilainen voisi käyttää muistitukena perustelleessaan ympäristölleen haluaan auttaa pakoilaisia/maahantulijoita - että voisi keskittyä kuuntelemaan muistiinpanojen tuhartamisen sijaan.”

”Olisi pitänyt tulla konkreettisemmin esille, se mitä voisi tehdä, nyt jäi kuva, että akuutti tarve on ohi ja hommat hoituu jo täysillä.”

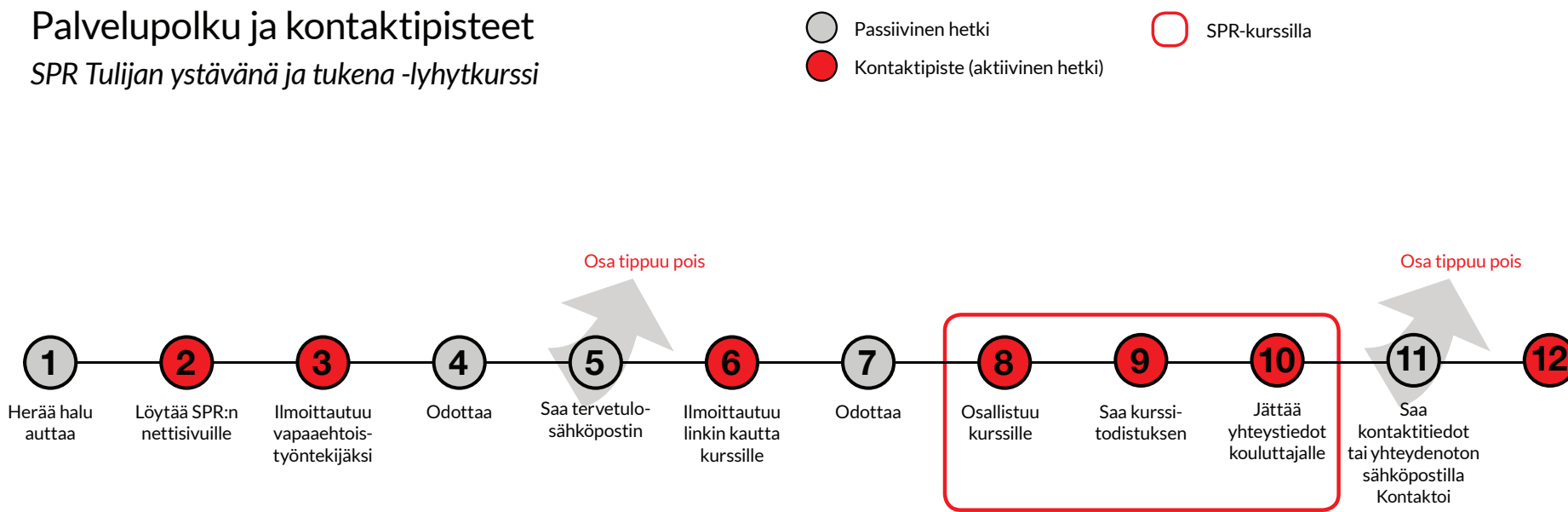
”Tehtävän [vapaaehtoistyössä] aloittaminen voisi olla helpompaa.”

”Turvapaikanhakijan puhuessa traumaattisista kokemuksista kotimaassaan ja matkalla, tulee välillä hetkiä jolloin ei tiedä miten asiaa kommentoisi.”

” — — en ole mitenkään kokenut sitä [kurssin käymättömyyttä] puutteeksi vapaaehtoistyössä.”

Palvelupolku ja kontaktipisteet

SPR Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssi



Palvelupolku esittää palvelun kulun käyttäjän näkökulmasta. Palvelupolku koostetaan aikajärjestyksessä käyttäjän kokemista palvelun **kontaktipisteistä**, jotka kuvaavat niitä hetkiä, kun käyttäjä on jollain tapaa kytköksissä palveluun. Kontaktipisteistä syntynyt polku avaa palvelun kulun rakenteen lähemmin tarkasteltavaksi ja tuo esille käyttäjän kokemukseen vaikuttavia tekijöitä.

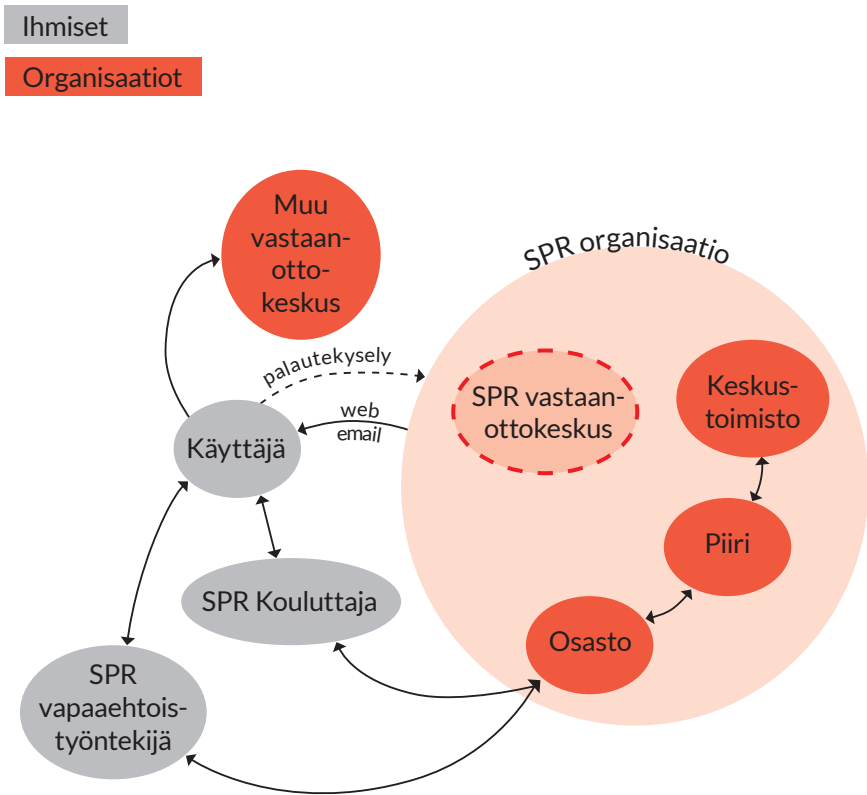
Harmaalla merkityt palvelutuokiot kuvaavat käyttäjän kannalta passiivisia hetkiä palvelun kulussa, joista kaksi ovat tutkimukseni mukaan erityisen otollisia katkeamis-

pisteitä käyttäjille. Punaisella merkityt palvelutuokiot kuvaavat kontaktipisteitä, joissa käyttäjä on aktiivisesti kosketuksissa palvelun tarjoajaan.

Palvelupolku havainnollistaa kurssille hakeutumisen prosessin kaksi sudenkuoppaa, kohdat 5 ja 11. Näinä hetkinä käyttäjällä on suurin vaara pudota palvelun piiristä pois. Käyttäjät kokivat, etteivät he saaneet SPR:n viestinnän kautta selkeitä toimintaohjeita kurssille ilmoittautumiseen (kohta 5), eikä kurssin käyneiden mielestä myöskään tuki ja ohjaus vapaaehtoistyön aloittamiseen ollut riittävää vaan koettiin vaikeaksi (kohta 11).

Sidosryhmäkartta

SPR Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssi



Sidosryhmäkartta on visuaalinen esitys tarkasteltavaan palveluun liittyvistä erilaisista sidosryhmistä. Karttaan sisällytetään ryhmien keskinäiset kytkökset sekä vuorovaikutussuhteet. Kartan tarkoitus on auttaa palvelun eri sidosryhmien välisen dynamiikan tarkastelussa ja analysoinnissa, sekä kartoittaa epäjatkovuuksia ja ongelmia sidosryhmien välisessä vuorovaikutuksessa.

Kartan käyttäjä on vapaaehtoistyöhön SPR:n internet-sivustolla ilmoittautunut ja Tulijan ystävänä ja tukena -kurssin käynyt henkilö. Käyttäjä on suorassa vuorovaikutuksessa SPR:n organisaation alimpiin tasoihin eli kurssin kouluttajaan sekä muihin vapaaehtoistyöntekijöihin. Käyttäjä vastaanottaa tietoa ja viestejä SPR:n organisaatiolta sähköpostien ja internetsivuston sisältöjen muodossa. Käyttäjällä on vain heikko kommunikoinnin mahdollisuus organisaation suuntaan, sillä viestiminen organisaation kanssa tapahtuu automatisoidun palautekyselyn avulla. Aloitteessaan vapaaehtois-työn on käyttäjällä mahdollisuus viestiä vastaanottokeskuksille tai vapaaehtoiskoordinaattoreille, mutta kommunikaatio on varsinkin alkuvaiheessa vain yksisuuntaista.

Persoonat ovat kuvitteellisia henkilökuvauksia, jotka luodaan helpottamaan palvelun tutkimista erilaisten käyttäjäprofiilien kautta. Persoonat luodaan tutkimustiedon perusteella vastaamaan valikoituja käyttäjäryhmiä. Persoonat auttavat palvelun suunnittelussa keskittymään käyttäjien tarpeisiin. Ne voivat tuottaa arvokkaita oivalluksia tilanteissa, joissa käyttäjälähtöisyyttä ei ole muuten mahdollista toteuttaa.



Yhteissuunnittelu on jo itsessään erillinen muotoilun suuntaus, ja on sellaisenaan yksi palvelumuotoilun keskeisimpiä periaatteita. Yhteissuunnittelu on mitä tahansa osallistavaa toimintaa, jossa käyttäjä otetaan aktiivisesti mukaan suunnitteluprosessiin. Palvelumuotoilun yksittäiset työkalut voivat itsessään olla yhteissuunnittelun välineitä, mutta myös osallistava suunnittelu on palvelumuotoilun työväline.

Toteutin yhteissuunnittelun työpajamuodossa roolileikkinä, käyttämällä hyödyksi persoonia. Jaoin eri persoonakuvaukset jokaiselle osallistujalle ja alustin tutkimusaiheeni. Kävimme yhdessä läpi tuottamani palvelupolon vaihe vaiheelta ensin hahmottelemalla lähtötilanteen, jonka jälkeen osallistujat saivat hetken aikaa eläytyä ja kirjoittaa ylös edustamiensa persoonien toimintatapoja kyseisessä tilanteessa. Kun palvelupolussa tuli esille erityisen ongelmallisia kohtia, kävimme yhteisesti läpi sitä, minkälaisilla muutoksilla palvelua voisi niiltä osin sujuvoittaa kyseisen henkilöhahmon kannalta. Lopuksi kokosimme parhaat ehdotukset yhteen sekä keskustelimme työpajan herättämistä ajatuksista.

Työpajasta nousseet parannusehdotukset olivat erittäin hedelmällisiä ja oivallinen pohja suunnittelutyölle. Suosittelen käyttämään kurssisuunnittelutyössä samantyyppistä metodologiaa, sillä saavutetut tulokset ovat vertaansa vailla.

Persoonat

“Isoäiti”



Nimi
Minna Virtanen

Ikä
67

Sukupuoli
Nainen

Työ
Eläkeläinen

Koulutus
Peruskoulun opettaja

Perhe
Naimisissa, kolme aikuista lasta. Molemmat vanhemmat ovat kuolleet.

Elämä ja ympäristö
Minna on avoin ja sosiaalinen eläkeläinen. Minna on tehnyt uransa peruskoulun opettajana. Minnan mies on myös eläkkeellä, ja pariskunnan yhteiset lapsenlapset ovat iso osa isovanhempien arkea.

Minna on aktiivinen vaikuttaja kotipaikkakunnallaan ja sosiaalisissa verkostoissaan. Minna kuuluu moniin kotiseutunsa hyväntekeväisyysjärjestöihin, ompeluseuraan ja seurakuntaan. Minnaa kiinnostaa vieraat kulttuurit ja maahanmuuttotilanne on herättänyt hänessä halun auttaa.

Arvot
Minna kuuluu luterilaiseen seurakuntaan ja omaa mielestään perinteiset kristilliset arvot. Minnan mielestä maahanmuuttajia pitää auttaa siinä missä omankin maan hätää kärsivää väkeä. Minnalle islaminusko tuntuu vieraalta, mutta hän ei näe sitä ongelmallisena.

Motivaatio
Minna kokee toisten auttamisen tärkeäksi elämässään. Minnalla on erityinen huoli lasten, vanhusten ja hädänalaisten pärjäämisestä. Minna hoiti omia vanhempiaan ennen heidän kuolemaansa, ja kokee nyt eläkkeellä velvollisuudekseen auttaa myös muita apua tarvitsevia.

Minnalla on runsaasti aikaa vapaaehtoistoiminnalle, vaikka hän tekee myös muuta järjestötyötä.

Kommunikaatio
Minna viestii pääasiassa puhelimella soittamalla. Minnalla on älypuhelin, mutta hän ei koe luontevaksi käyttää sen kaikkia toimintoja. Minna lukee paljon paikallislehtiä, jotka tulevat heille kotiin. Jos Minnan täytyy löytää tietoa jostakin tietystä asiasta, hän googlaa sen kotikoneelta tai soittaa lapsilleen ja pyytää apua.

Kommentti
“Minusta iän tuoma ja erilaisissa töissä hankittu kokemus on riittävä koulutus hommaan!”

Persoonat

“Luotettava kaveri”



Nimi
Erkki Jokinen

Ikä
48

Sukupuoli
Mies

Työ
IT-konsultti

Koulutus
Ammattikorkeakoulu, insinööri

Perhe
Eronnut, kaksi teini-ikäistä lasta

Elämä ja ympäristö
Erkki on empaattinen, mutta hieman ujo henkilö. Erkki on eronnut viisi vuotta sitten, ja hänellä on yhteishuoltajuus perheen kahdesta miltei täysi-ikäisestä tyttärestä.

Erkki asuu suurella paikkakunnalla. Hänen sosiaalinen elämänsä koostuu työ- ja koulukavereista vuosien takaa. Erkki on tunnollinen työntekijä ja kokee saavansa arvostusta sosiaalisissa piireissään. Erkki harrastaa juoksemista.

Arvot
Erkki kokee olevansa tavallinen suomalainen mies. Hän kuuluu luterilaiseen kirkkoon muttei koe uskontoa kohtaan vahvoja tunteita. Erkki haluaa olla reilu kaveri, tunnollinen työntekijä ja rehti mies, joka ei syö sanaansa. Erkki on matkustellut jonkin verran elämässään ja kokee monikulttuurisuuden rikkaudeksi.

Motivaatio
Erkki kokee hädänalaisten auttamisen tärkeäksi, ja toivoo voivansa auttaa erityisesti yksinäisyydestä kärsiviä. Erkki myös toivoo löytävänsä järjestötoiminnasta itselleen uusia ystäviä ja merkitystä elämälleen.

Erkillä on aikaa vapaaehtoistoiminnalle erityisesti vuoroviikonloppuisin , kun tyttäret ovat äidillään.

Kommunikaatio
Erkki käyttää älylaitteita ja tietokonetta sujuvasti, ja viestii pääasiallisesti sähköpostilla. Erkki soittaa puhelimella harvemmin, sillä kokee sen epämukavaksi. Erkki lukee päivittäin sanomalehden.

Kommentti
“Olen ilmoittautunut ystävätoimintaan mukaan, ja odotan kurssin alkamista innolla.”

Persoonat

“Toimeen tarttuja”



Nimi
Anna Ahvenainen

Ikä
34

Sukupuoli
Nainen

Työ
Äitiyslomalla

Koulutus
Tradenomi

Perhe
Aviomies sekä kaksi alle kouluikäistä lasta

Elämä ja ympäristö
Anna on äitiyslomalla taloushallinnon työpaikastaan. Anna asuu omakotitalossa pääkaupunkiseudulla miehensä ja kahden pienen lapsen kanssa. Annalla ei ole autoa, ja miehen ollessa töissä Anna liikkuu julkisilla kulkuvälineillä tai pyörällä. Perheen vanhin on jo päiväkodissa ja Anna hoitaa taaperoa kotona. Anna käy säännöllisesti alueensa mammakerhossa sekä kutsuu ystäviään ja sisaruksiaan kotiin kun pystyy.

Arvot
Anna on käytännöllinen jalat maassa -tyyppi. Anna suhtautuu kaikkiin uskonnon harjoittajiin myötämielisesti, mutta karsastaa minkä tahansa uskonnon fanaattisimpia jäseniä. Anna uskoo yleismaailmalliseen hyvään, toisten auttamiseen sekä yhdessä tekemisen voimaan.

Motivaatio
Anna tahtoo äitiyslomallaan auttaa muita ihmisiä, ja saa vapaaehtoistyöstä myös hyvän syyn poistua kotoa lapsien kanssa. Anna on käytännönläheinen ja puuhakas tyyppi, joka mielellään auttaa ja vaikuttaa erilaisissa järjestöissä. Anna ottaa mielellään ohjat omiin käsiinsä projekteissa.

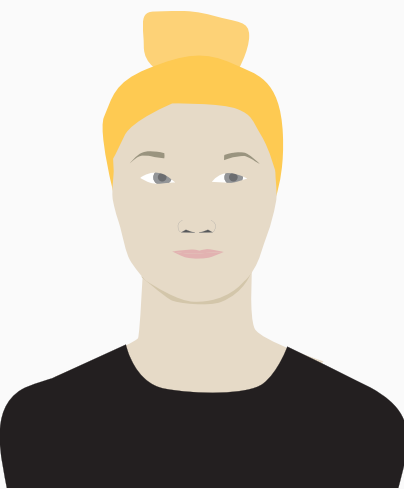
Annalla on pienten lasten kanssa vain vähän aikaa viikossa tehdä vapaaehtoistyötä, eikä Anna pysty sitoutumaan pitkän aikavälin toimiin. Annan osallistuminen riippuu usein myös hyvistä yhteyksistä julkisilla kulkuvälineillä.

Kommunikaatio
Anna on aktiivinen facebookissa. Hänen ainoa viestintävälineensä on kännykkä, ja sitäkin hän käyttää vain lyhyen aikaa kerrallaan kun lapsi ei tarvitse huomiota.

Kommentti
“Vapaaehtoistyö voisi olla organisoituneempaa! Tehdäänkö vaikka taulukko siitä, mitä kaikkea tarvitaan?”

Persoonat

“Idealisti”



Nimi
Jenna Nieminen

Ikä
22

Sukupuoli
Nainen

Työ
Sairaanhoitajaopiskelija

Koulutus
Lukio

Perhe
Poikaystävä

Elämä ja ympäristö
Jenna opiskelee keskusueella paikkakunnalla ja asuu yhdessä poikaystävänsä kanssa. Jenna on sosiaalinen ja ulospäinsuuntautunut, ja ollut aktiivinen sekä opiskelijajärjestössä että nuorena rippikoulussa isosena.

Jenna harrastaa salilla käymistä ja elää terveellisesti. Jennan elämän kohokohtia ovat silloin tällöin vietetyt baari-illat vanhojen lukiokavereiden kanssa sekä matkustelu poikaystävän kanssa.

Arvot
Jenna kokee tasa-arvoisuuden tärkeimmäksi arvokseen. Hän puhuu voimakkaasti niin seksuaalivähemmistöjen kuin myös maahanmuuttajien puolesta. Jenna on eronnut kirkosta homokohun aikaan.

Motivaatio
Jennaa ahdistaa ympäristön maahanmuuttokriittinen asenneilmapiiri, ja hän haluaa tehdä itse jotakin maahanmuuttajien hyväksi.

Jennalla ei ole paljoa aikaa käyttää vapaaehtoistyöhön, mutta hän toivoo voivansa raivata kerran kuussa tilaa tehdä hyväntekeväisyyttä.

Kommunikaatio
Jenna on aktiivinen sosiaalisen median käyttäjä ja kommunikoi eniten älypuhelimensa viestisoveluksilla. Jenna etsii ensisijaisesti tietoa kännykkänsä nettiselaimella, ja käyttää kannettavaa tietokonetta lähinnä koulutehtäviin. Jenna ei lue säännöllisesti paperilehtiä, mutta seuraa netissä sanomalehtien ja iltapäivälehtien uutisointia.

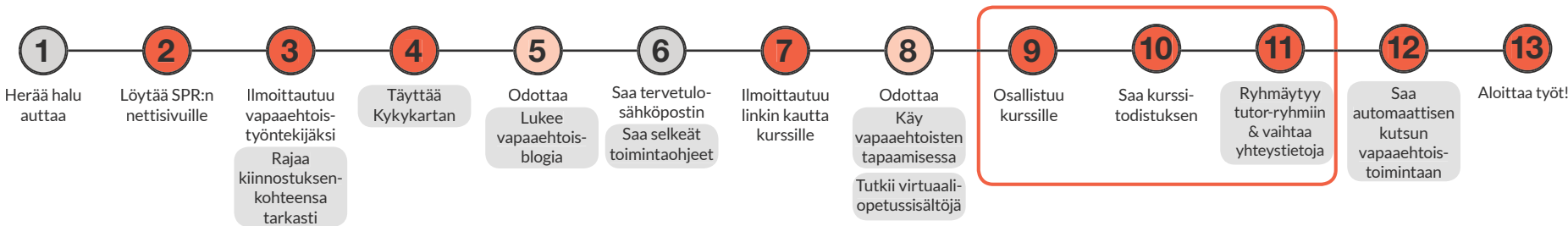
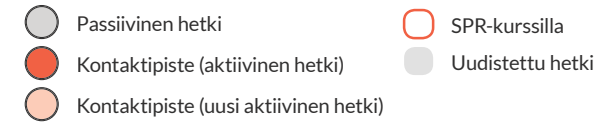
Kommentti
“En tajua miten jotkut voivat olla niin vihamielisiä turvapaikanhakijoita kohtaan. Kukaan ei voi tietää, mitä kaikkea ne ihmiset ovat tänne matkatessaan kärsineet!”

Uudistettu palvelukonsepti

Uudistettu palvelukonsepti on laadittu käyttäjän näkökulmasta, ja sen on tarkoitus olla ensi tason versio mahdollisista muutoksista, joita vapaaehtoistyöntekijäksi haluavan käyttäjän palvelupolkuun voitaisiin soveltaa. Konseptin on tarkoitus tuoda esiin nykyisen palvelun ongelmakohtia, ja esittää niille mahdollisia, käyttäjiltä nousseita ratkaisuja jatkokehittelyä varten.

Palvelupolku ja kontaktipisteet

SPR Tulijan ystävänä ja tukena -lyhytkurssi



Kykykartoitus

Kykykartoitus on internetissä vapaaehtoiseksi ilmoittautumisen yhteydessä täytettävä yksinkertainen lomakepohja. Käyttäjä voi valmiista vaihtoehtoista poimia omia kykyjään vastaavat taidot vapaaehtoistyöntekijäprofiilinsa kykyvalikoimaan. Vaihtoehtoja ovat esimerkiksi ”koodaus”, ”erätaidot”, ”kuvitus”, ja niin edelleen. Kykyvalikoimaa voi suodattaa kategorioiden avulla tai sanahaualla. Jokaisen käyttäjän profiiliinsa lisäämän kyvyn alle voi arvioida kyvykkyystasonsa asteikolla 1–5 sekä lisätä halutessaan lyhyen sanallisen kuvauksen. Kykykartoitus toimii vapaaehtoistyön koordinaattoreille sekä SPR:n organisaation työntekijöille kykyhakuna, jolla tietynlaista työpanosta tarvitseva organisaation taho voi hakea soveltuvaa henkilöä. Kykykartoituksen tarkoitus on laajentaa vapaaehtoistyön käsitettä myös sellaisiin taitoihin, joita yleensä ei käsitetä relevanteiksi humanitaarisessa työssä.

Tehokkaat suodattimet

Vapaaehtoistyöntekijäksi ilmoittautuessaan käyttäjälle tulee valittavakseen tehokkaat ja relevantit suodattimet, joilla käyttäjä voi itse rajoittaa vastaanottamaansa tietoa. Suodattimet on mahdollista skaalata löyhästi, esimerkiksi alueeksi voi valita ”pääkaupunkiseutu”, tai erittäin tarkoiksi, jolloin valinta voisi olla vaikkapa ”Käpylän kaupunginosa”. Automatisoidut sähköpostiviestit merkittäisiin sisältöä tuotettaessa rutiininomaisesti myös suodattimilla, jolloin vain olennaiset viestit kulkevat niitä haluaville käyttäjille. Käyttäjä vastaanottaisi näin ollen lähtökohtaisesti vain itselleen hyödyllistä tietoa, eikä olennainen viestintä huku epäolennaisten viestien alle.

Viestinnän uudistus

Viestintää selkeytetään mahdollisimman yksinkertaiseksi ja tehokkaaksi. Tervetulosähköpostiin sisällytetään yksinkertainen kuvallinen esitys vapaaehtoistyöntekijäksi kouluttautumisen vaiheista. Vaiheet numeroidaan ja otsikoidaan, ja lisätieto sisällytetään linkin taakse SPR:n internetsivustolle. Tehokkailla suodattimilla käyttäjä on valinnut itselleen kiinnostavimman vapaaehtoistyön muodon, joka esitellään sähköpostissa. Jos käyttäjä on valinnut itseään kiinnostavia kohteita useampia, esitetään sähköpostissa linkit näiden mahdollisten vapaaehtoistyön polkujen kuvauksiin ja toimintaohjeisiin. Ydinajatuksena viestinnän uudistuksessa on tiedon karsiminen olennaiseen sekä selkeiden toimintaohjeiden esittäminen.

Karsitun viestinnän vastavoimana käyttäjien tiedottamiseksi perustetaan erilaisia syvemmän viestinnän kanavia, esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijöiden blogeja tai henkilökohtaisten kokemusten kertomuksia sisältäviä artikkeliosuuksia. Viestinnän tuotannossa hyödynnetään Kykykartoituksen avulla löytyviä blogikirjoittajia, sosiaalisen median osajia sekä muita sisällöntuottajia.

Suorallinkit

Tehokkaan viestinnän yksi kulmakivistä on suorat kehotukset ja linkit. Tervetulosähköposti sisältää kehotteen osallistua automaattisesti poimittuun seuraavan vapaaseen lähellä sijaitsevan koulutukseen sekä linkin suoraan ilmoittautumiseen. Suorilla kehoitteilla ja linkeillä helpotetaan vapaaehtoistyöhön hakeutuvan käyttäjän vaivaa tiedon etsimisessä.

Virtuaaliopetus

Virtuaaliopetus on vaihtoehto pitkään kurssin suorittamista odottaville käyttäjille, jotka haluavat saada makupaloja kurssisisällöistä jo ennen kurssille osallistumista. Lisäksi virtuaaliopetus toimii tärkeiden aihepiirien muistutuksina jo kurssin käyneille sekä sisältää käytännön vinkkejä hankaliin tilanteisiin. Virtuaaliopetus tapahtuu niin lyhyillä videoilla kuin myös tiedon tekstiversioilla, jotka on tuotettu kykykartoituksessa löytyneiden vapaaehtoistyöntekijöiden voimin.

Vertaistukiryhmät

Vapaaehtoistyön vertaistukiryhmät ovat keskustelu- ja kohtaamispaikkoja alueen vapaaehtoistyöntekijöille. Tapaamiset järjestetään säännöllisesti, sekä vapaaehtoistyöntekijöillä on oma vertaistukiryhmä sosiaalisessa mediassa. Ryhmien tarkoitus on kannustaa alueen vapaaehtoistyöntekijöitä tukeutumaan toisiinsa ja tarjota mahdollisuus ulkopuolisille tutustua toimintaan kokoontumisten kautta. Kokoontumiset ovat vapaamuotoisia ja järjestetään julkisilla paikoilla kuten kahviloissa, ruokaloissa, baareissa tai SPR:n omissa tiloissa. Kokoontumisiin ei budjetoida rahaa, ja niiden järjestäminen on osastojen vastuulla.

Tutor-ryhmät

Tulijan ystävänä ja tukena –lyhytkurssin loppuun sisällytetään 20 minuutin pituinen ryhmätyötehtävä, jossa alustavasti saman tyyppisistä vapaaehtoistyön muodoista kiinnostuneet kurssin osallistujat ryhmäytyvät keskenään. Ryhmissä he keskustelevat valitsemastaan vapaaehtoistyön muodosta ja tutustuvat samalla toisiinsa. Ryhmä keksii aiheestaan kolme kysymystä, sekä esittelee oman ymmärryksensä mukaisesti ryhmää kiinnostaneen vapaaehtoistyön erityispiirteitä. Jokaisen ryhmän esityksen jälkeen käydään yhdessä kouluttajan kanssa läpi esille nousseet kysymykset. Kouluttaja kehottaa muodostuneita ryhmiä vaihtamaan yhteystietoja keskenään, ja kurssin loputtua lähettää kaikille kurssille osallistuneille sähköpostin sisältäen linkin esimerkiksi Facebook-palvelussa kurssille osallistuneille perustamaansa ryhmään. Facebook-ryhmä toimii keskustelualustana aloitteleville vapaaehtoistyöntekijöille sekä matalan kynnyksen tiedonhakuvälineenä vapaaehtoistyöhön liittyvissä kysymyksissä.

Reaaliaikainen tilanne

Reaaliaikainen tilanne on internetpohjainen työkalu tai sovellus, johon vapaaehtoistyön koordinaattorit sekä vastaanottokeskusten henkilökunta voivat yhteisesti rekisteröidä erilaisten vapaaehtoistyön muotojen kulloisiakin tarpeita. Sivustolta tai sovelluksesta voi tarkistaa nopeasti, mikä vapaaehtoistyön muoto milläkin paikkakunnalla tarvitsisi eniten tekijöitä. Lisäksi palvelun kautta voi selata yksittäisiä tarkkoja vapaaehtoistyöntekijän hakuja, joita sovellusta hallinnoivat tahot voivat sovelluksessa julkaista.

